

# **INOVASI PELAYANAN PERIZINAN MELALUI SISTEM INFORMASI CERDAS PELAYANAN TERPADU untuk PUBLIK (SI CANTIK)**

**(Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan)**

## **SKRIPSI**

**Disusun untuk Menempuh ujian skripsi  
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**NOFEMELIA PRAYUNINGTIAS  
NIM. 145030101111059**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
MALANG  
2018**

## Motto

Berusahalah semampu yang kamu bisa,  
Yakinkan bahwa hari esok akan lebih baik,  
Dan percaya bahwa usaha tidak akan mengkhianati hasil.

Nofemelia Prayuningtias





# **TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI SISTEM INFORMASI  
CERDAS PELAYANAN TERPADU UNTUK PUBLIK (SICANTIK) (Studi  
Pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan)

Disusun Oleh : Nofemelia Prayuningtias

NIM : 145030101111059

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Konsentrasi : -

Malang, 14 Mei 2018



**Firda Hidayati, S.Sos, M.PA**

**NIP. 197110132000032001**



**PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau penapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta di proses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 15 Mei 2017



Nama: Nofemelia Prayuningtias

NIM. 145030101111059

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 10 Juli 2018

Waktu : 09:00 – 10:00

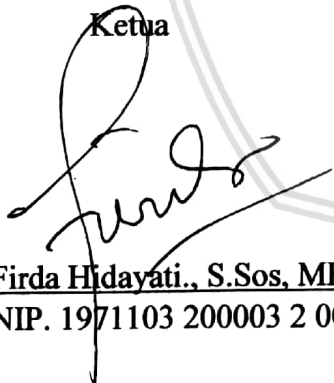
Skripsi Atas Nama : Nofemelia Prayuningtias

Judul : Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Sistem Cerdas Pelayanan Terpadu untuk Publik (SICANTIK) (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan)


Dan Dinyatakan LULUS

**MAJELIS PENGUJI**

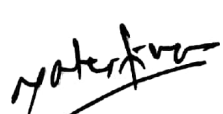
Ketua

  
Firda Hidayati., S.Sos, MPA, DPA  
NIP. 1971103 200003 2 001

Anggota

  
Dr. Imam Hanafi, M.Si, MS  
NIP. 196910021998021001

Anggota

  
Nana Abdul Aziz, S.AP., M.AP  
NIP. 19840713 2015 04 1 004

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan segala kekurangan dan kerendahan hati sebagai hamba-Nya tiada kata lain selain ucap syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan nikmat dan ridho-Nya dalam menjalani kehidupan ini, terima kasih untuk segalanya semoga saya senantiasa menjadi hambaMu yang selalu bersyukur

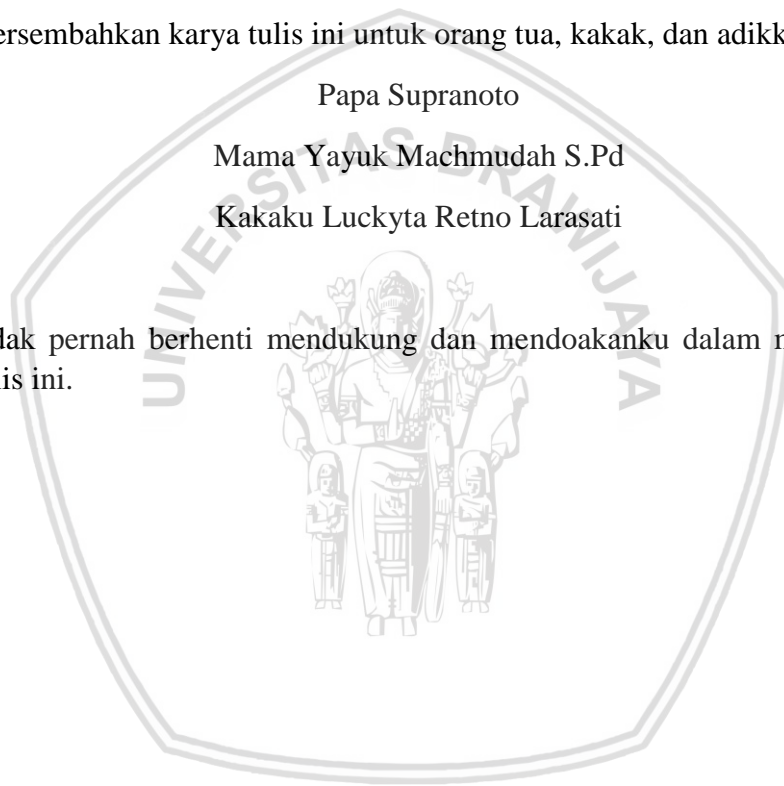
Ku persembahkan karya tulis ini untuk orang tua, kakak, dan adikku tercinta

Papa Supranoto

Mama Yayuk Machmudah S.Pd

Kakaku Luckyta Retno Larasati

Yang tidak pernah berhenti mendukung dan mendoakanku dalam menyelesaikan karya tulis ini.



## RINGKASAN

Nofemelia Prayuningtias, 2018. **Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Sistem Informasi Cerdas pelayanan Terpadu untuk Publik (SICANTIK) (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu untuk Publik)**. Dosen Pembimbing: Firda Hidayati S.Sos, MPA, DPA.

---

Inovasi Pelayanan Publik yang berupa sistem informasi pelayanan perizinan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu kota Balikpapan memiliki tujuan untuk membuat terobosan baru dalam pelaksanaan pelayanan perizinan melalui online. Jadi, dalam proses membuat izin tidak harus dilakukan di DPMPT Kota Balikpapan tetapi juga bisa dilakukan di mana saja karna sistem ini berbasis *web*. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana inovasi pelayanan publik di DPMPT Kota Balikpapan dan untuk mendeskripsikan serta menganalisis apa saja tantangan dan memberikan inovasi baru dalam inovasi pelayanan publik yang diberikan oleh DPMPT Kota Balikpapan

Jenis Penelitian ini yaitu menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dengan analisis yang dikembangkan Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2014; 91-99) yakni, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Pengumpulan data menggunakan teknik abservasi, wawancara langsung, dan dokumentasi, kepada pegawai DPMPT Kota Balikpapan.

Hasil Penelitian menunjukan bahwa program inovasi SICANTIK ini adalah sebuah bentuk inovasi berbasis *web* dengan memberikan bentuk pelayanan baru dalam pengurusan perizinan secara online. Dalam pembentukan inovasi SICANTIK, Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan melakukan tahapan-tahapan dalam pelaksanaan sebuah inovasi. Peran Pemerintah Kota Balikpapan sebagai bagian dalam mendukung pelaksanaan inovasi berjalan dengan baik. Namun ada beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaan proses inovasi yaitu, anggaran dan sumber daya manusia yang kurang terlatih.

Saran yang direkomendasikan antara lain: membutuhkan adanya programmer dan konsultan agar dapat meminimalisir biaya, menjadikan para tenaga ahli memiliki mental serta semangat untuk berinovasi, memberikan sosialisasi kepada masyarakat agar lebih melek terhadap pemanfaatan teknologi.

**Kata kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Terpadu (SICANTIK)**

## SUMMARY

Nofemelia Prayuningtias, 2018. Innovation of Liscencing Service Through Integrated Intelligent Service Information System for Public (Study at Integrated Capital Investemnt and Liscencing of Balikpapan City). Supervisor: Firda Hidayati S. Sos, MPA, DPA.

---

Public Service Innovation in the form of licensing service of information system performed by Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu, Balikpapan has a goal to make a breakthrough in the implementation of online licensing services. Therefore, the process of legalization not only can be done in DPMPT Balikpapan but also can be done anywhere because the system is web-based. The purpose of this study is to find out and describe the innovation of public service in DPMPT Balikpapan as well as to describe and analyze what the challenges are and provide new innovations in public service provided by DPMPT Balikpapan.

This research uses qualitative research with descriptive approach with analysis developed by Miles and Huberman (1984) in Sugiyono (2014; 91-99) such as data reduction, data presentation, and data verification. Data collection include observation, direct interview, and documentation, to the employee of DPMPT Balikpapan.

The result of this research shows that SICANTIK innovation program is a form of web-based innovation by providing a new form of service in licensing management online. In the formation of SICANTIK innovation, Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan carried out the stages in the implementation of an innovation. The role of Balikpapan City Government in supporting the implementation of innovation went well. However, there are some limitations in implementing the innovation process, they are lack of budget and human resources.

Recommendations are include: require the existence of programmers and consultants in order to minimize costs, encourage the experts to have mentality and spirit to innovate, provide socialization for public to be more aware on the utilization of technology.

**Keywords: Innovation, Public Service, Intelligent Integrated Service Information System (SICANTIK)**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-NYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **INOVASI PELAYANAN PERIZINAN MELALUI SISTEM INFORMASI CERDAS PELAYANAN TERPADU untuk PUBLIK (SI CANTIK) (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan).**

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh, karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D Selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Fadillah Amin, Dr., M.AP., Ph.D Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administraasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya serta Dosen Pembimbing yang telah bersedia mengarahkan, mendukung, dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.



4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Keluarga Besar Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan yang senantiasa mengarahkan, mendampingi, membimbing, dan memberikan informasi selama penelitian berlangsung.
6. Orang Tua Penulis, Bapak Supranoto dan Ibu Yayuk Machmudah S.Pd dan kakaku Luckyta Retno Larasati yang setia dan memberikan semangat serta tidak ada henti-hentinya memberikan do'a dan sukungan bagi penulis selama penyusunan skripsi ini.
7. Teman-Teman Administrasi Publik 2014 Chelsie Enda Putri, Dwi Putri Purwati, Romi Sismadisar, Hedinnar Khairunisya, Juilfi, Dyah Kusuma Wardani, dll. yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang memberikan semangat, do'a, serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat-Sahabatku dari Balikpapan Nurfitriya Rahmatya, Nafthalia Longkuthoy, Ilma Amalia, Irawan Hamid, Arhama Iwa Utami, dll yang telah memberikan semangat dalam pengerjaan skripsi ini.
9. Keluarga Besar Kost Songgolangit; Adinda Anisa Madani, Devi Ariantica, Fitrianna Parahita, Udrika Lailatul Qodri, Trika Reyza Palevi, Bella Cesaria Pamungkas dan teman-teman lain yang selalu menemani penulis serta memberikan semangat dan do'a dalam pengerjaan skripsi.

10. Bagi semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 14 Mei 2018

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>MOTTO .....</b>	<b>i</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>v</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>

<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	10
E. Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
A. Administrasi Publik.....	13
1. Pengertian Administrasi .....	13
2. Pengertian Administrasi Publik.....	13
3. Konsep <i>New Public Service</i> .....	15
B. Konsep Pelayanan Publik.....	19
1. Definisi Pelayanan .....	19
2. Pelayanan Publik.....	21
3. Jenis pelayanan publik .....	23
4. Karakteristik Pelayanan Publik.....	25
5. Standar Pelayanan Publik.....	25
6. Asas-Asas dan Prinsip Pelayanan Publik.....	27
C. Inovasi Sektor Publik .....	28
1. Pengertian Inovasi Sektor Publik .....	28
2. Tipologi Inovasi .....	29
3. Level Inovasi .....	32
4. Jenis-jenis Inovasi .....	33
5. Proses Inovasi .....	34
6. Faktor Pendukung dan Penghambat inovasi .....	36

D. <i>Electronic Government</i> .....	39
1. Pengertian <i>Electronic Government</i> .....	39
2. Manfaat dan tujuan <i>Electronic government</i> .....	41
3. Tipe-Tipe Relasi dalam <i>Electronic government</i> .....	43
4. Faktor Pendukung <i>Electronic Government</i> .....	44
5. Faktor penghambat <i>Electronic Government</i> .....	47
E. Sistem Informasi .....	49
1. Pengertian Sistem Informasi .....	49
2. Komponen Sistem Informasi .....	51
3. Jenis-jenis Sistem Informasi .....	52
F. Pelayanan Perizinan .....	53
1. Pengertian Perizinan .....	53
2. Fungsi Perizinan .....	55
3. Pola dan Model Perizinan .....	56
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	60
A. Jenis Penelitian .....	60
B. Fokus Penelitian .....	61
C. Lokasi dan Situs Penelitian .....	63
D. Sumber Data .....	63
E. Teknik Pengumpulan Data .....	64
F. Instrumen Penelitian .....	65
G. Analisis Data .....	67
<b>BAB IV HASIL PEMBAHASAN</b> .....	70
A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian .....	70
1. Gambaran umum Kota Balikpapan .....	70
a) Sejarah Kota Balikpapan .....	71
b) Kondisi Geografis dan Keadaan Alam Kota Balikpapan .....	72
c) Visi dan Misi Kota Balikpapan .....	73
2. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kota Balikpapan .....	75
a. Dasar Pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kota Balikpapan .....	75
b. Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kota Balikpapan .....	76
c. Visi dan Misi Dinas Penanaman modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kota Balikpapan .....	77
d. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kota Balikpapan .....	78

B. Penyajian Data .....	79
1. Pelaksanaan Inovasi SICANTIK (Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Terpadu untuk Publik) di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kota Balikpapan .....	80
a. Inovasi Produk Pelayanan .....	80
b. Inovasi Proses Pelayanan .....	88
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi SICANTIK (Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Terpadu untuk Publik) di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan.....	95
a. Faktor Pendukung Pelaksanaan Inovasi .....	95
1. Kepemimpinan Organisasi .....	96
2. Budaya Inovasi .....	97
3. Kualitas Pegawai .....	98
4. Tim Kerja dan Kemitraan .....	99
5. Adanya Mutasi dan Rotasi.....	99
b. Faktor Penghambat Pelaksanaan Inovasi .....	100
1. Program yang belum terealisasi .....	100
2. Kualitas Teknologi belum memadai .....	101
3. Ketidakpastian dalam menghadapi resiko dan perubahan .....	102
4. Anggaran bersifat Jangka pendek .....	103
5. Minimnya Kompetensi.....	104
6. Lamban / Tidak Merespon .....	105
C. Analisa dan Interpretasi Data .....	105
1. Pelaksanaan Inovasi SICANTIK (Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Terpadu untuk Publik) di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kota Balikpapan .....	105
a. Inovasi Produk Pelayanan .....	106
b. Inovasi Proses Pelayanan .....	111
2. Faktor Faktor yang Mempengaruhi Inovasi Layanan SICANTIK Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Balikpapan .....	114
a. Faktor Pendukung Pelaksanaan Inovasi .....	114
1. Kepemimpinan Organisasi .....	115
2. Budaya Inovasi .....	116
3. Kualitas Pegawai .....	117
4. Tim Kerja dan Kemitraan .....	118
5. Adanya Mutasi dan Rotasi .....	119
b. Faktor Penghambat Pelaksanaan Inovasi .....	120
1. Program yang belum terealisasi .....	121
2. Kualitas Teknologi belum memadai .....	121
3. Ketidakpastian dalam menghadapi resiko dan perubahan .....	122

4. Anggaran bersifat Jangka pendek .....	123
5. Minimnya Kompetensi .....	123
6. Lamban / Tidak Merespon .....	124
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>125</b>
A. Kesimpulan .....	125
B. Saran .....	126
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>130</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>132</b>



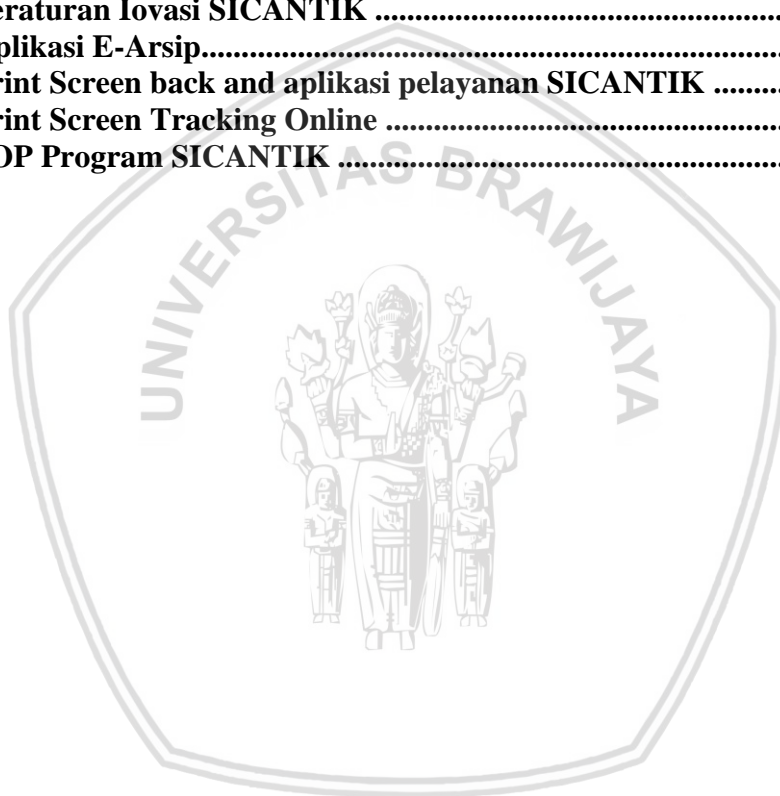
## DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
1.	Tipologi Inovasi Sektor Publik.....	31
2.	Analisis Data (Interactive Model) .....	69
3.	Peta Kota Balikpapan .....	70
4.	Bagan Sruktur Organisasi DPMPT Kota Balikpapan .....	79
5.	Brosur Pelayanan Perizinan DPMPT Kota Balikpapan .....	83
6.	Sistem Layanan Tracking Online .....	85
7.	Halaman Sistem Layanan SICANTIK Online pada <i>Web</i> .....	86
8.	Pengaksesan Sistem SICANTIK Melalui Smartphone .....	87
9.	Mekanisme Perizinan DPMPT Kota Balikpapan .....	88
10.	Cover Standar Operasional Pelayanan (SOP).....	92
11.	Layanan <i>Customer Service</i> .....	95



## DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Hal
1.	Pedoman Wawancara.....	132
2.	Surat Pengantar Penelitian .....	136
3.	Surat Riset Kesbangpol .....	137
4.	Surat Balasan Kesbangpol .....	138
5.	Tabel Rekapitulasi Jumlah Izin .....	139
6.	Peraturan Iovasi SICANTIK .....	148
7.	Aplikasi E-Arsip.....	149
8.	Print Screen back and aplikasi pelayanan SICANTIK .....	151
9.	Print Screen Tracking Online .....	153
10.	SOP Program SICANTIK .....	155





## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparat pemerintah menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Satu hal yang hingga saat ini sring menjadi masalah dalam hubungan antara rakyat dan pemerintah di daerah adalah dalam bidang public service (pelayanan umum). Terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparat pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi dalam menghadapi kompetensi di era globalisasi. Kualitas pelayanan aparat akan semakin ditantang untuk sekalian optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat baik dari segi kualitas maupun pelayanan. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut hubungan antara lembaga pemberi jasa pelayanan dengan masyarakat yang membutuhkan.

Administrasi publik memiliki banyak aspek didalamnya, beberapa urusan publik seperti otonomi daerah, kependudukan, kepegawaian, dan banyak urusan lain yang menjadi bagian dari administrasi publik yang dilaksanakan para administrator publik sebagai pelayan publik. Menurut Siagian (2004:2) keseluruhan dari proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Chandler &

Plano mengatakan bahwa administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Administrasi publik juga dapat dikatakan sebagai seni dan ilmu yang ditujukan untuk mengatur *public affairs* dan melaksanakan berbagai tugas yang telah ditetapkan. Administrasi publik juga bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah publik melalui perbaikan atau penyempurnaan terutama dibidang organisasi.

Pelayanan publik memiliki peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara. Pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Pemerintah sebagai penyedia jasa layanan publik, harus senantiasa meningkatkan kualitasnya. Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan adalah merupakan salah satu isu yang sangat krusial dalam studi manajemen, baik dalam lingkup manajemen sektor publik maupun manajemen sektor privat. Untuk itu sangat diharapkan pelayanan sektor publik (*public service*) lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan publik, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada publik.

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik harus mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang baik serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tuntutan untuk menciptakan penyelenggaraan pemerintahan

yang baik (*good governance*) Pemerintah harus cenderung menempatkan penilaian yang negatif dari masyarakat. Masyarakat yang menilai pelayanan publik yang diselenggarakan cenderung lama, dan berbelit-belit dengan persyaratan yang rumit serta adanya regulasi yang tidak fleksibel. kondisi ini cenderung tidak menguntungkan bagi masyarakat, karena mereka hanya menerima produk layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Sehingga birokrasi tidaklah dibangun sebagai bangunan semu untuk melayani dirinya sendiri, tetapi melayani masyarakat serta menciptakan kondisi setiap anggota masyarakat.

Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat maka perlu yang namanya rencana dan strategi untuk meningkatkan mutu pelayanan sebagai pedoman dalam penyusunan sasaran program dan kegiatan pembangunan di daerah khususnya bidang pelayanan administrasi perizinan. Disamping itu rencana strategis juga dimaksudkan untuk terciptanya keterpaduan kebersamaan dan tanggung jawab sesuai tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) bidang perizinan, sekaligus dimaksudkan untuk memberikan dorongan, pengembangan inspirasi dan kreatifitas untuk mencapai keberhasilan maka dengan adanya inovasi sebagai penemuan baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar lebih efektif dan efisien.

Inovasi sering kali diterjemahkan sebagai penemuan baru, namun sebenarnya aspek “kebaruan” dalam inovasi sangat ditekankan untuk inovasi sektor swasta, sedangkan inovasi pada sektor publik lebih ditekankan pada aspek “perbaikan” yang dihasilkan dari kegiatan inovasi tersebut, yaitu pemerintah mampu memberikan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien, dan berkualitas,

murah dan terjangkau. lebih lanjut dijelaskan bahwa efektifitas dan efisiensi suatu organisasi dapat menjadi satu alasan mendasar kenapa banyak sekali tuntutan adanya inovasi seiring meningkatnya kemajuan teknologi. Jadi, tidak ada lagi alasan untuk menghindari tuntutan inovasi. Seperti halnya program inovasi Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Terpadu (SI CANTIK) yang di maksudkan untuk menjadi salah satu pendorong pencapaian PAD pemerintah kota dari sisi pengurusan izin terutama izin gangguan. Tingginya permohonan yang diajukan masyarakat mengurus izin gangguan, membuat realisasi pendapatan dari izin gangguan yang ditetapkan tahun 2015 lalu dapat dapat terealisasi yakni Rp7 Milyar. Program ini dilaksanakan sejak 1 Desember 2015 semakin memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (DPMPPT) kota Balikpapan.

Pemahaman inovasi di indonesia dapat dilihat dari berbagai penerapan inovasi yang dilakukan di semua sektor pemerintah. Hampir semua instansi pemerintah, memahami inovasi sebagai adopsi penggunaan teknologi informasi kealam proses administrasi publik yang dikenal dengan konsep *e-government*. Keterkaitan inovasi dengan *e-government* dapat terlihat dari penerapan teknologi informasi pada lingkungan instansi pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik secara elektronik (*e-government*).

Penerapan *e-government* di Indonesia dimulai sejak tahun 2003 seiring dengan keluarnya INPRES No. 3/2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*, tetapi kondisi penerapannya bervariasi. Sejak penerapan *e-government* inilah, seluruh instansi yang ada melakukan berbagai

inovasi yang dipengaruhi oleh perkembangan TIK yang semakin pesat dan luas. Pemanfaatan teknologi informasi dalam sektor publik dapat menyediakan informasi bagi semua tingkatan dalam organisasi publik. diharapkan dapat memberikan pelayanan publik yang cepat, mudah, tepat dan murah, sehingga dapat memberikan keuntungan yang lebih dibandingkan dengan penggunaan cara yang manual atau tradisional.

Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan perbaikan iklim investasi di daerah khususnya di bidang administrasi pelayanan perizinan, pemerintah telah melakukan berbagai langkah kebijakan antara lain melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Peningkatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 20 tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah, yang esensinya mewajibkan kepada pemerintah daerah propinsi, kabupaten dan kota untuk membentuk perangkat daerah berupa lembaga pelayanan perizinan sebagai penyelenggara (PTSP) di daerah.

Demi mewujudkan pelayanan yang prima salah satu kebijakan yang dirancang adalah penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu atau sering disebut *one stop service* yang berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri no.24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan PTSP. Pada prinsipnya kebijakan ini adalah kegiatan penyelenggaraan pelayanan perizinan ataupun non perizinan yang prosesnya dimulai dari permohonan sampai pada tahap dikeluarkannya atau

diterbitkannya suatu dokumen yang dilakukan di satu pintu sehingga mewujudkan pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau.

Perizinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Perizinan dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota dan ijin untuk melakukan suatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan (sutedi, 2010:168).

Badan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal (BPT-PM) merupakan badan atau organisasi teknis untuk pelayanan perizinan dan non perizinan. Pembentukan BPT-PM ini dilakukan sebagai tindak lanjut untuk meningkatkan kelancaran tugas umum di bidang perizinan dan non perizinan, berawal dari Intruksi Presiden (Inpres) Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi, dimana dari hasil studi yang dilakukan pihak luar negeri maupun Indonesia, menunjukkan bahwa dalam proses perizinan di Indonesia masih menghadapi permasalahan seperti; biaya untuk pengurusan izin cukup tinggi, prosedur perizinan berbelit-belit, persyaratan perizinan cukup banyak dan rumit, waktu penyelesaian izin cukup lama dan tidak pasti. Sehingga ketidak pastian ini sering menjadi penyebab munculnya praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu kota Balikpapan (DPMPT) melakukan inovasi ini untuk mempermudah pelayanan perizinan. Dengan memunculkan program inovasi program Si Cantik (Sistem Informasi



Cerdas Pelayanan Terpadu Untuk Publik) agar masyarakat yang ingin mengajukan permohonan perizinan dapat mengetahui dimana berkas permohonan izin yang telah diajukan memberikan transparansi terhadap proses perizinan serta memudahkan integrasi *database* dengan aplikasi unit kerja lainnya karena berbasis *web*. program siCANTIK adalah program yang meliputi *input-prosesing-output* perizinan mulai dari pendaftaran, penjadwalan peninjauan, peninjauan lapangan, entri data, pembayaran, sampai pencetakan izin. DPMPT kota Balikpapan akan berupaya melakukan berbagai inovasi dengan mengembangkan SMS Gateway untuk pemberitahuan proses izin, Pendaftaran izin secara online serta E-arsip (Digital) dalam pelaksanaan program inovasi demi memberikan pelayanan yang cepat dan akurat serta terpercaya.

Kemampuan dari suatu sistem pelayanan publik tidak jauh dari permasalahan, salah satunya dalam merespons dinamika yang terjadi dalam masyarakatnya secara tepat dan efisien akan sangat ditentukan oleh bagaimana misi dari birokrasi dipahami dan dijadikan sebagai basis dan kriteria dalam pengambilan kebijakan oleh birokrasi itu. Perluasan misi birokrasi ini sering kali tidak didorong oleh keinginan birokrasi itu agar dapat membantu masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan sosial ekonominya, tetapi didorong oleh keinginan birokrasi untuk memperluas aksesnya terhadap kekuasaan dan anggaran. Dalam situasi yang fragmentasi birokrasi amat tinggi, maka kecenderungan semacam ini tidak hanya akan membengkakkan birokrasi publik, tetapi juga menghasilkan duplikasi dan konflik kegiatan dan kebijakan antar departemen dan berbagai non-departemen. Dalam sistem penyelenggaraan pelayanan publik, konflik kebijakan antar

departemen dan lembaga non-departemen bukan hanya melahirkan inefisiensi, tetapi juga membingungkan masyarakat pengguna jasa birokrasi. Berdasarkan uraian tersebut yang mengacu pada pentingnya evaluasi Undang-undang nomor 5 tahun 2014 tentang desa pada pasal 1 ayat 10 dan ayat 13 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu, yang mengacu pada usaha birokrasi dalam meningkatkan kinerja pemerintah.

Pilihan pemerintah kota Balikpapan meninggalkan cara konvensional dan beralih pada inovasi pelayanan perizinan melalui sistem informasi peningkatan pelayanan publik, Pelayanan publik berbasis *web*. Pelayanan publik berbasis *web* yang terwujud dalam sistem informasi cerdas pelayanan terpadu yang telah diresmikan oleh Walikota Balikpapan Bapak Ridzal Effendi. Inovasi Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Terpadu untuk Publik (SI CANTIK) merupakan suatu aplikasi manajemen berbasis *web* yang secara khusus dirancang sesuai dengan kebutuhan masyarakat Balikpapan yang ingin mengajukan permohonan perizinan agar pelaksanaan pelayanan dapat berjalan secara optimal dengan memanfaatkan teknologi Informasi. Dengan adanya SI CANTIK diharapkan pengambilan keputusan manajerial tentang pelayanan perizinan dapat berjalan dengan cepat, juga pelayanan administrasi yang dilaksanakan secara *online* dapat mencapai proses yang cepat, mudah dan akurat.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis tertarik untuk mengambil judul skripsi **“Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Terpadu Untuk PUBLIK (SI CANTIK)”**



**(Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Dalam penelitian, agar dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, maka peneliti harus merumuskan masalahnya dengan jelas, sehingga akan jelas pula darimana harus dimulai, kemana harus pergi dan apa yang akan dilakukan. Perumusan masalah juga diperlukan untuk mempermudah menginterpretasikan data dan fakta yang diperlukan dalam penelitian, (Arikunto, Suharsimi, 1996:19).

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang diatas, maka penulis merumuskan permasalahan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan Inovasi Si Cantik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan?
2. Apakah Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Si Cantik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan mengevaluasi inovasi Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Terpadu untuk Publik (SI CANTIK) pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu di Kota Balikpapan.

2. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan mengevaluasi kondisi pelayanan khususnya pada instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu di Kota Balikpapan.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun yang menjadi manfaat penelitian ini adalah

1. Manfaat Akademis

Sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik terutama yang berkaitan dengan sistem informasi pelayanan perizinan sekaligus sebagai perbandingan bagi peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan perizinan selanjutnya. Adanya publikasi penelitian melalui media internet, diharapkan hasil penelitian ini nantinya dapat tersampaikan secara lebih luas sampai pada tatanan pembuat kebijakan dan juga *stakeholder* yang terlibat dalam proses inovasi kebijakan berupa penyederhanaan pelayanan perijinan sehingga memungkinkan hasil penelitian ini nantinya dapat digunakan sebagai bahan masukan keberlangsungan kebijakan pelayanan perijinan.

- b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini sebagai bahan informasi secara lebih terbuka tentang kondisi pelaksanaan sistem perijinan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang lebih memudahkan masyarakat dalam proses penanaman modal dan perijinan sehingga nantinya diharapkan dapat meningkatkan jumlah investor dan meningkatkan perekonomian daerah.

c. Bagi penulis

Hasil penelitian ini sebagai alat untuk menambah pengetahuan dan pemahaman tentang evaluasi dari suatu kebijakan dan dampak dari inovasi kebijakan yang bertujuan untuk menyederhanakan birokrasi serta merumuskan alternatif dalam suatu upaya perbaikan kualitas pelayanan publik terutama di bidang perijinan guna meningkatkan investasi dan pendapatan daerah.

## **E. Sistematika Penulisan**

Dalam upaya untuk memberikan kemudahan dalam memahami isi skripsi ini secara keseluruhan dan agar terdapatnya susunan yang logis dan sistematis, maka penulis dalam penelitian ini mengacu pada sistematika sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini peneliti menguraikan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini peneliti menguraikan tentang kajian teori yang berhubungan dengan tema yang diangkat penulis agar nantinya dapat dijadikan landasan dan

pedoman dalam penelitian dan penganalisaan data yang diperoleh peneliti dari penelitian yang dilakukan.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

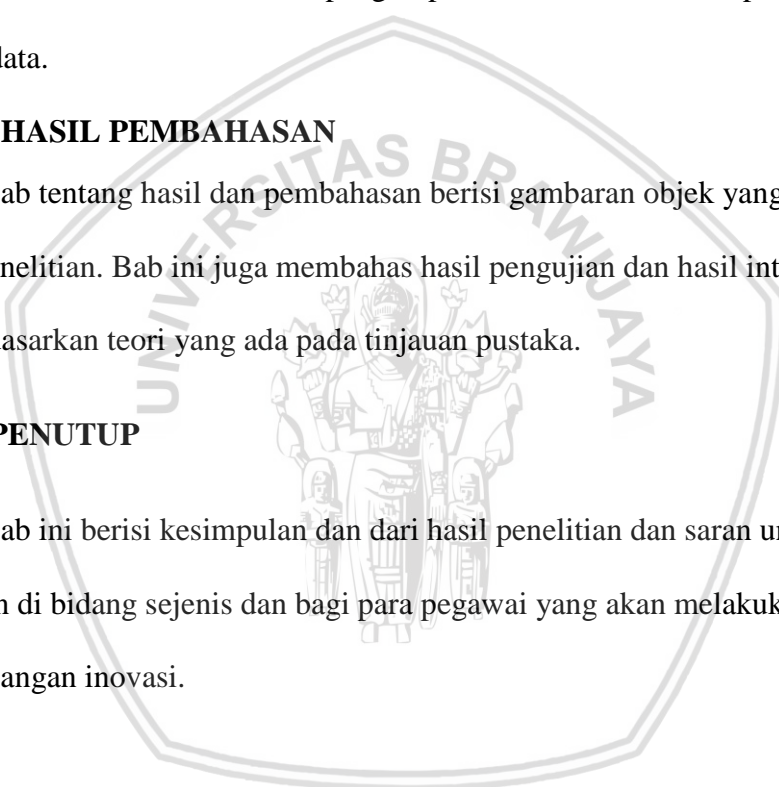
Dalam bab ini berisikan tentang rancangan penelitian yang digunakan oleh peneliti yang terdiri dari jenis penelitian, lokasi dan situs penelitian, fokus penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan analisis data.

### **BAB IV HASIL PEMBAHASAN**

Bab tentang hasil dan pembahasan berisi gambaran objek yang digunakan dalam penelitian. Bab ini juga membahas hasil pengujian dan hasil interpretasi data berdasarkan teori yang ada pada tinjauan pustaka.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dan dari hasil penelitian dan saran untuk penelitian di bidang sejenis dan bagi para pegawai yang akan melakukan pengembangan inovasi.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Administrasi Publik**

##### **1. Pengertian Administrasi**

Menurut Siagian (2004:2), mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan dari proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Gie (1993:9), mendefinisikan administrasi sebagai rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh sekelompok orang di dalam kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.

Selanjutnya, Simon (1993:3) mendefinisikan administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama. Begitu pula dengan Waldo (1971) mendefinisikan administrasi adalah suatu daya upaya yang kooperatif yang mempunyai tingkat rasionalitas yang tinggi. Administrasi merupakan suatu ilmu yang mempelajari apa yang dikehendaki rakyat melalui pemerintah, dan yang mereka memperolehnya hal tersebut disebutkan oleh Dimock & Dimock (1992:20), selain itu Administrasi juga memperhatikan aspek-aspek yang menjadi penting untuk manajemen seperti metode-metode dan prosedur-prosedur.

##### **2. Pengertian Administrasi Publik**

Administrasi mungkin dipandang sebagai suatu konsep yang baru dan berkiblat pada negara-negara maju, namun konsep administrasi publik sebenarnya

telah ada dan diterapkan secara kasar sejak dahulu kala hanya saja dikenal dengan nama yang berbeda yaitu administrasi negara.

Dimock, Dimock dan Koenig (1960), mengatakan bahwa administrasi Publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam melaksanakan kekuasaan politiknya. Pfiffner dan Prethus (1960:4) yang mendefinisikan administrasi publik sebagai berikut:

- a. Meliputi implementasi kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik;
- b. Koordinasi usaha-usaha prerorangan dan kelompok melaksanakan kebijakan pemerintah. Hal ini meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah
- c. Suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijakan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang (Plittner dan Robert V, 1960:4).

Menurut Chandler & Plano dalam Keban (2004:3), mengatakan bahwa administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik dorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Chandler & Plano menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu (*art & science*) yang ditujukan untuk mengatur "*public affairs*" dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan. Administrasi publik sebagai disiplin ilmu bertujuan untuk memecahkan masalah publik melalui perbaikan-perbaikan terutama di bidang organisasi, sumber daya manusia, dan keuangan.

Dari beberapa definisi yang telah diuraikan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi publik merupakan suatu kerjasama yang dilakukan lebih dari satu orang, kelompok, lembaga dan negara untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan dan disepakati secara bersama agar dapat diwujudkan kepentingan bersama yaitu kepentingan publik yang efektif dan efisien.

### 3. Konsep *New Public Service*

*New Public Service* dikemukakan oleh Denhard & Denhart (2003) dalam buku "*The New Public Service: serving Not Stering*". Dimana aspek yang ditekankan adalah nilai demokrasi, kewarganegaraan dan pelayanan untuk kepentingan publik sebagai hal yang paling mendasar dalam administrasi publik. Pemilik kepentingan publik yang sebenarnya adalah masyarakat maka administrator publik seharusnya memusatkan perhatiannya pada tanggung jawab dalam melayani dan memberdayakan masyarakat melalui pengelolaan organisasi publik dan implementasi kebijakan publik. *New Public Service* menurut Denhart & Denhard (2003) merumuskan prinsip-prinsip sebagai berikut :

- a. *Service Citizen, Not Customer* : tidak hanya berorientasi pada kepuasan pelanggan (customer) tetapi juga fokus membangun kepercayaan dan kolaborasi dengan (citizen)
- b. *Seek the Public Interest* : administrasi publik harus memberi kontribusi untuk membangun kebersamaan dan kreasi pembagian dan tanggungjawab.



- c. *Value Citizenship Over Entrepreneurship*: kepentingan publik lebih diutamakan untuk membuat kontribusi lebih berarti dari manager swasta.
- d. *Think Strategically, act Democracally* : kebijakan dan program bisa dicapai dengan usaha dan proses bersama.
- e. *Recognized that accountability is Not Simple* : pemberi layanan harus lebih memperhatikan aspek hukum, peraturan, norma, standar, dan kepentingan masyarakat dari pada swasta.
- f. *Serve rather than Steer* : pelayanan publik lebih mengedepankan aspek kepemimpinan dalam membantu masyarakat dan lebih melayani dari pada mengendalikan.
- g. *Value people, not just productivity* : kerangka kerja yang didasari nilai keemimpinan yang menghormati semua orang.

Ketujuh ide pokok NPS seandainya dapat dihayati dan diimplementasikan oleh pelayan publik, maka tidak akan kalah dengan kualitas layanan yang diberikan oleh swasta. Hal ini dikembalikan sejauh mana pemberi layanan mampu memahami nilai-nilai NPS. Selanjutnya, bagaimana pemberi layanan mampu mendengar dan melayani dengan sepenuh hati.

Akar dari NPS dapat ditelusuri dari berbagai ide tentang demokrasi yang pernah dikemukakan oleh Dimock, Dahl dan Waldo. NPS berakar dari beberapa teori, yang meliputi;

- a. Teori tentang demokrasi kewarganegaraan; perlunya pelibatan warganegara dalam pengambilan kebijakan dan pentingnya deliberasi untuk membangun solidaritas dan komitmen guna menghindari konflik.



- b. Model komunitas dan masyarakat sipil; akomodatif terhadap peran masyarakat sipil dengan membangun social trust, kohesi social dan kohesi social dalam tata pemerintahan yang demokratis.
- c. Teori organisasi humanis dan administrasi Negara baru; administrasi Negara harus focus pada organisasi yang menghargai nilai-nilai kemanusiaan, keadilan, dan isu-isu lainnya.
- d. Administrasi Negara post modern; mengutamakan dialog (diskursus) terhadap teori dalam memecahkan persoalan public daripada menggunakan *one best way perspective*.

Dilihat dari teori yang mendasari munculnya *New Public Service* (NPS), nampak bahwa NPS mencoba mengartikulasikan berbagai teori dalam menganalisis persoalan-persoalan public. Oleh karena itu, dilihat dari berbagai aspek, menurut Denhardt dan Denhardt paradigma NPS memiliki perbedaan karakteristik dengan OPA dan NPM.

Menurut Denhardt & Denhardt yang dikutip Khairul Muluk, Karena pemilik kepentingan publik yang sebenarnya adalah masyarakat maka administrator publik seharusnya menfokuskan perhatiannya pada tanggung jawab melayani dan memberdayakan warga negara melalui pengelolaan organisasi publik dan implementasi kebijakan publik. Perubahan orientasi tentang posisi warga negara, nilai yang dikedepankan, dan peran pemerintah ini memunculkan perspektif baru administrasi publik yang disebut sebagai *new public service*.

Warga negara seharusnya ditempatkan di depan, dan penekanan tidak seharusnya membedakan antara mengarahkan dan mengayuh tapi lebih pada

bagaimana membangun institusi publik yang didasarkan pada *integritas* dan *responsivitas*. Pada intinya, perspektif baru ini adalah “*a set of idea about the role of public administration in the governance system that place public service, democratic governance, and civic engagement at the center*”. (Ibid dikutip Khairul Muluk)

Perspektif new public service berawal dari adanya pandangan dari pengakuan atas warga negara dan posisinya yang sangat penting bagi pemerintahan demokratis. Jati diri warga negara tidak hanya dipandang sebagai semata persoalan kepentingan pribadi (*self interest*) namun juga melibatkan nilai, kepercayaan, dan kepedulian terhadap orang lain. Warga negara diposisikan sebagai pemilih pemerintahan (*owners of government*) dan mampu bertindak secara bersama-sama mencapai sesuatu yang lebih baik. Kepentingan publik tidak lagi dipandang sebagai agregasi kepentingan pribadi melainkan sebagai hasil dialog dan keterlibatan publik dalam mencari nilai bersama dan kepentingan bersama (Denhardt & Denhardt dikutip Khairul Muluk).

Perspektif new public service menghendaki peran administrator publik untuk melibatkan masyarakat dalam pemerintahan dan bertugas untuk melayani masyarakat. Dalam menjalankan tugas tersebut, administrator publik menyadari adanya beberapa lapisan kompleks tanggung jawab, etika, dan akuntabilitas dalam suatu sistem demokrasi, administrator yang bertanggung jawab harus melibatkan masyarakat tidak hanya dalam perencanaan tetapi juga pelaksanaan program guna mencapai tujuan-tujuan masyarakat. Hal ini harus dilaksanakan tidak saja karena untuk menciptakan pemerintahan yang lebih baik tetapi juga sesuai dengan nilai-

nilai demokrasi. Dengan demikian, pekerjaan administrator publik tidak lagi mengarahkan atau manipulasi insentif pelayanan terhadap masyarakat.

## **B. Konsep Pelayanan Publik**

### **1. Definisi Pelayanan**

Pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan karena itu, proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. (Moenir, 2002; 26-27) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasnya hanyalah dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Menurut Galih, (2012) dalam Moenir unsur-unsur pelayanan publik dalam prosesnya, kegiatan pelayanan publik terdapat faktor serta unsur-unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Unsur-unsur tersebut ialah:

#### **a. Sistem, prosedur dan metode**

Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

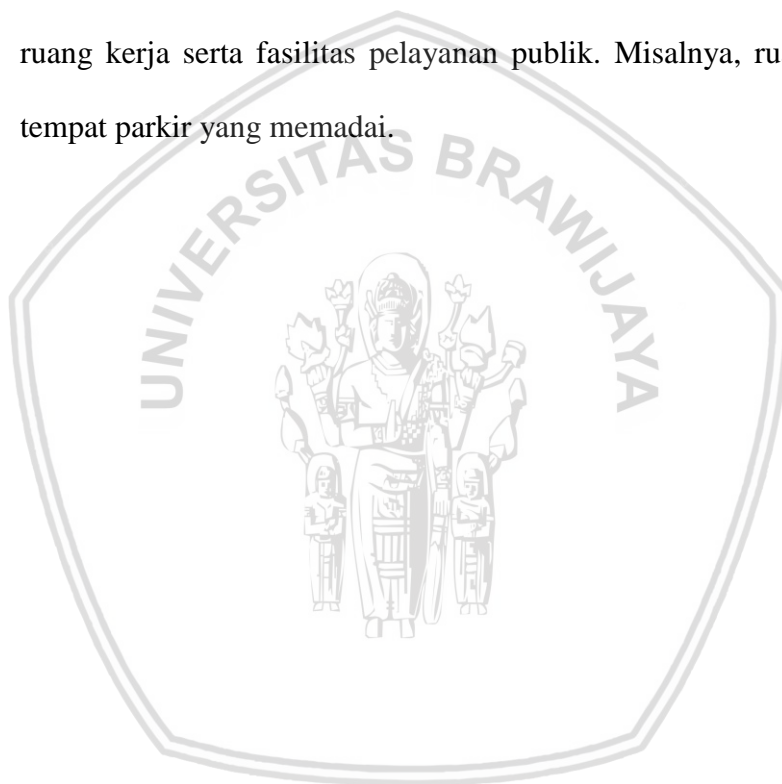
#### **b. Personil**

personil merupakan unsur yang penting dimana personi sebagai penggerak pelayanan, selaku personil pelayanan publik sudah pasti

diwajibkan menekankan prinsip profesionalitas, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat. Dikarenakan menyangkut hajat orang banyak.

c. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana dalam pelayanan publik sangat diperlukan sudah pasti dalam pelayanan publik demi menunjang kegiatan dibutuhkan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya, ruang tunggu tempat parkir yang memadai.



d. Masyarakat sebagai pelanggan

Pelanggan dalam pelayanan publik sudah pasti ditujukan untuk masyarakat, masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Penjelasan di atas menjelaskan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau lebih yang merupakan suatu proses yang diberikan kepada masyarakat untuk menghasilkan suatu keluaran atau tujuan yang bermanfaat.

Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Sampara Lukman bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. (Kotler dalam Lukman, 2000:8).

Berdasarkan Penjelasan mengenai pengertian pelayanan diatas merupakan suatu atau setiap kegiatan dalam suatu organisasi ataupun sekelompok orang yang diberikan kepada kesatuan dalam artian masyarakat untuk memberikan kepuasan terhadap sesuatu yang diberikan.

## **2. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan istilah untuk pelayanan yang diberikan oleh para pemerintah kepada masyarakat oleh negara yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan publik merupakan kepercayaan dari pada publik. Warga negara tentunya berharap pelayanan publik mampu melayani masyarakat dengan baik, jujur, serta akuntabel Lewis dan Gilman (2005:22). Maka

dibutuhkan etika pelayanan yaitu; nantinya sebagai panutan dan akan menciptakan *public trust* sebagai fondasi untuk menciptakan pemerintahan yang berkualitas.

Pengertian lain diungkapkan dalam kamus Bahasa Indonesia (KBBI) bahwa pelayanan publik dirumuskan sebagai berikut:

- a. Pelayanan adalah perihal atau cara melayani.
- b. Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.
- c. Pelayanan medis merupakan pelayanan yang diterima seorang dalam hubungannya dengan pencegahan, diagnosa dan pengobatan suatu gangguan kesehatan tertentu.
- d. Publik berarti orang banyak (umum).

Pelayanan pada dasarnya ditunjukkan untuk memenuhi mutu dan kualitas dalam hal pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan dalam bidang pelayanan publik. Pemerintah dalam bidang layanan publik mempunyai peran yang sangat berpengaruh sekali untuk seluruh masyarakat. Pelayanan yang diberikan pemerintah semakin terasa dengan adanya kesadaran antara masyarakat dan pemerintah itu sendiri.

Sedangkan Thoha dalam Herdiansyah (2011:11) memberikan istilah lain mengenai hal yang sejenis dengan pelayanan adalah pengabdian dan pengayoman. Disini diharapkan administrator mampu mencerminkan sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil ketimbang kepentingan sendiri.

Pendapat lain mengenai definisi pelayanan publik dikemukakan oleh Moenir:

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Moenir, 2010:26)

Berdasarkan pernyataan di atas peneliti mengambil kesimpulan bahwa Pelayanan Publik adalah pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah dalam hal pelayanan tidaklah untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama.

### 3. Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan dapat dikatakan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan (Moenir, 2008:17). Pelayanan publik sesuai dengan Kepmenpan N0. 63 Tahun 2004 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintahan baik BUMN maupun BUMD. Pengelompokan pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dan produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu: pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa.

#### a. Pelayanan Administratif

Adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh jenis unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa



dokumen, misalnya; sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan dan lainlain. Misalnya, jenis pelayanan sertifikat, pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) ,rekomendasi, keterangan, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, akta kelahiran, dan akta kematian), dan lain-lain.

b. Pelayanan Barang

Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir yaitu benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya, jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih dan jenis pelayanan telepon.

c. Pelayanan Jasa

Jenis pelayanan yang diberikan unit pelayanan berupa sarana dan prasarana dan penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis pakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya, pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadam kebakaran.

Ketiga jenis pelayanan pelayanan yang dilakukan pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara tentang pelayanan publik tersebut

orientasinya adalah publik (masyarakat) yang mendapatkan pelayanan. hal tersebut dapat ditegaskan, bahwa pemerintah yang memberi pelayanan kepada masyarakat.

#### **4. Karakteristik Pelayanan Publik**

Pelayanan mempunyai karakteristik yang diutarakan oleh (Normann dalam Wiryatmi, 1996:6), diantaranya :

- a. Pelayanan merupakan suatu produksi yang mempunyai sifat yang tidak dapat diraba, berbeda dengan barang produksi lain (barang jadi/barang industri yang berwujud).
  - b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya nyata adalah tindak social.
  - c. Produksi dan konsumsi pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.
- (Normann dalam Wiryatmi, 1996:6)

“Pelayanan merupakan suatu bidang yang tidak dapat diraba dan tidak berbentuk. Ketiga karakteristik pelayanan publik di atas menggambarkan pelayanan merupakan tindakan yang nyata yang diberikan oleh seseorang untuk memenuhi kebutuhan yang diinginkan pada setiap orang yang berbeda-beda”. (Normann dalam Wiryatmi, 1996:6).

#### **5. Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung harus memiliki standar

pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi layanan. Hardiansyah (2011:28) berpendapat bahwa :

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Hardiansyah (2011:28)

Standar pelayanan publik merupakan ketetapan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dan memberikan perlindungan atas hak-hak publik yang seharusnya diterima. Komponen Standar Pelayanan Publik menurut Peraturan Menteri. Pendayagunaan Aparatur negara Nomor 20 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik, sekurang-kurangnya meliputi:

Menurut Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2004 dalam Ratminto (2006: 21-24), yaitu:

- a. Jenis Pelayanan  
Pelayanan-pelayanan yang dihasilkan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- b. Dasar hukum pelayanan  
Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- c. Persyaratan pelayanan  
Syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan sesuatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.
- d. Prosedur Pelayanan  
Tata cara prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengabdian.
- e. Waktu penyelesaian Pelayanan  
Jangka waktu yang diterapkan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- f. Biaya Pelayanan  
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
- g. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

h. Sarana dan prasarana

Fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik termasuk fasilitas pelayanan bagi penyandang cacat.

i. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, perilaku yang dibutuhkan.

j. Mekanisme penanganan pengaduan,

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Standar pelayanan publik memberikan kejelasan mengenai pelayanan yang

diberikan. Selain itu pelayanan publik juga menjadi pedoman bagi pemberi layanan dan penerima layanan untuk ditaati dan dilaksanakan. Sebagaimana pelayanan perizinan online melalui sistem informasi cerdas pelayanan perizinan terpadu memiliki standar pelayanan publik sebagai pedoman bagi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu kota Balikpapan dan masyarakat dalam proses pelayanan.

## 6. Asas-Asas dan prinsip pelayanan publik

Adapun asas-asas pelayanan publik berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah

a. Transparansi

Yaitu, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

yaitu, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Yaitu, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektifitas .

d. Partisipatif

Mendorong adanya peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak ada perbedaan suku, ras, agama, golongan, gender, status ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. (Ratminto, 2005:19-20).

## C. Inovasi Sektor Publik

### 1. Pengertian Inovasi Sektor Publik

Inovasi (*innovation dan innovate*) berasal dari bahasa latin “*innovare*” yang berarti berubah menjadi yang baru. Seperti pernyataan Muluk (2008: 44) mengenai inovasi berarti mengubah sesuatu hal sehingga menjadi sesuatu yang baru. Selanjutnya, Muluk (2008: 43) inovasi juga merupakan instrumen untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan secara lebih efektif.

Lebih lanjut menurut Rogers (1938:11) menyebutkan “*An innovation is an idea, practice, or object that perceived as new by an individual or other unit of adaption*”. Artinya sebuah inovasi adalah gagasan, praktek, atau sesuatu yang dianggap baru oleh individu atau unit pengadopsi.

Menurut Rogers (1983) dalam Noor (2013:85), inovasi organisasi tidak perlu harus menemukan sesuatu yang baru atau proses yang mereka adopsi untuk dikatakan inovatif. “*innovation is as much about the way new ideas and product are brought effect as it is about the uniqueness of the original concept*”. Dengan demikian inovasi dapat saja perbaikan terhadap organisasi yang diterapkan dan diimplementasikan di organisasi tersebut.

Inovasi juga memiliki atribut-atribut dalam perkembangan inovasi itu sendiri.

Menurut Rogers yang dikutip oleh suwarno (2008:16), atribut inovasi antara lain:

- a. *Relative Advantage* atau keuntungan relatif  
Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.
- b. *Compatibility* atau kesesuaian  
Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu aja, selain alasan faktor bagian proses transisi ke inovasi baru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.
- c. *Complexity* atau kerumitan  
Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.
- d. *Trialability* atau kemungkinan dicoba  
Inovasi hanya bisa diterima apabila teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi lama. Sehingga sebuah produk inovasi baru melewati fase “uji publik” dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas sebuah inovasi.
- e. *Observability* atau kemudahan diamati  
Sebuah inovasi harus juga dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu lebih baik. Inovasi dalam sektor publik sedang dijalankan oleh beberapa daerah untuk menyelesaikan berbagai persoalan pelayanan. Alasan diperlukannya inovasi pada sektor publik adalah tuntutan akuntabilitas, transparansi, dan perbaikan dalam hal pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, pemerintah diharuskan bekerja lebih efektif, efisien, dan ekonomis. Sehingga kedepannya sebuah inovasi menjadi hal yang penting dilakukan bagi instansi pemerintah dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## 2. Tipologi Inovasi

Proses inovasi tidak sesederhana seperti menerjemahkannya dengan membawa kebaruan saja, namun justru lebih kompleks dari hal tersebut karena



melibatkan banyak aspek terutama di sektor publik. Menurut Mulgan & Alburry yang dikutip oleh Muluk (2008:44) menyatakan ada lima tipologi dalam proses inovasi yaitu:

a. Inovasi produk atau layanan

Inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil.

b. Inovasi proses pelayanan

Keberhasilan inovasi juga tergantung pada inovasi proses yang berasal dari gerakan pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi.

c. Inovasi metode pelayanan

Inovasi dalam hal metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan

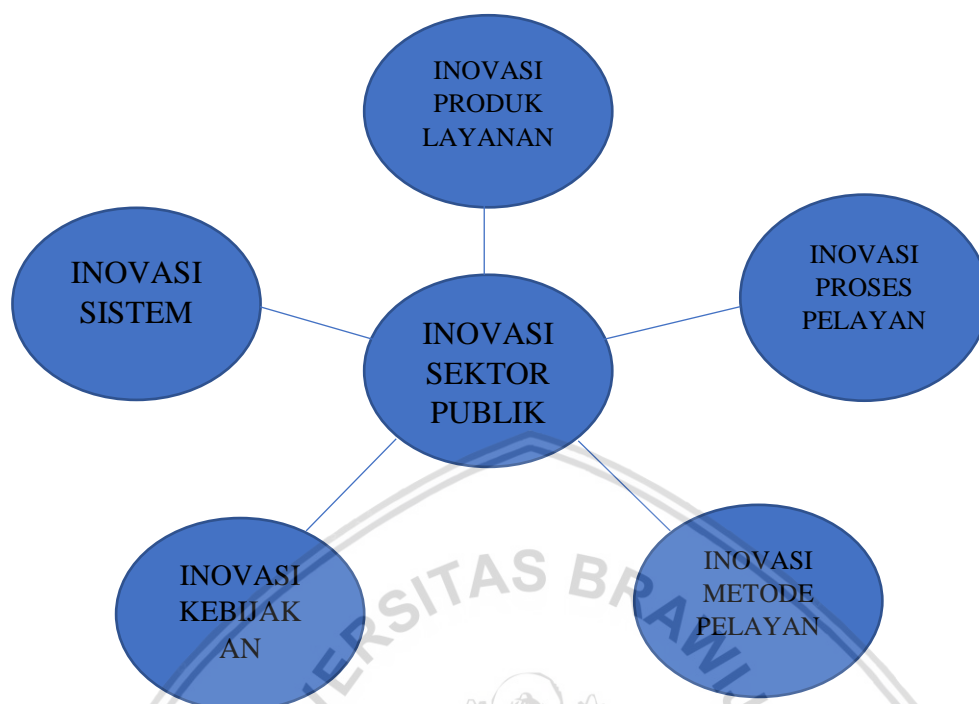
d. Inovasi kebijakan

Inovasi dalam kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan, dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada.

e. Inovasi sistem

Inovasi dalam interaksi sistem mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan (*changes in governance*)





**Gambar 1. Tipologi Inovasi Sektor Publik**

Sumber : Muluk (2008:45)

Adapun tipologi inovasi di sektor publik menurut Harlvorsen dalam

Suwarno (2008:8) adalah sebagai berikut :

- A new or improved service* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki)
- Process innovation* (inovasi proses)
- Administrative innovation* (inovasi administratif)
- System innovation* (inovasi sistem), adalah sistem baru atau perubahan mendasar dari sistem yang ada dengan mendirikan organisasi baru kerjasama dan interaksi.
- Conceptual innovation (inovasi konseptual)*, adalah perubahan dalam *outlook*, seperti misalnya manajemen air terpadu atau *mobility leasing*

Dari beberapa tipologi diatas, peneliti mengambil kesimpulan

bahwa inovasi pelayanan SICANTIK di DPMPT Kota Balikpapan termasuk dalam tipologi pelayanan dan tipologi sistem.

### 3. Level Inovasi

Aspek penting dalam kajian inovasi adalah berkenaan dengan level inovasi yang mencerminkan variasi besarnya dampak yang ditimbulkan oleh inovasi yang berlangsung. Kategori level inovasi ini dijelaskan oleh mulgan dan Albury mulai dari *incremental*, radikal sampai tranformatif (Muluk, 2003).

- a. Inovasi *incremental* berarti inovasi yang terjadi membawa perubahan-perubahan kecil dari proses atau layanan yang telah ada. Umumnya sebagian besar inovasi *incremental* memainkan peran penting dalam pembaharuan sektor publik karena dapat melakukan perubahan kecil yang dapat diterapkan terus-menerus, dan mendukung rajutan pelayanan yang *responsive* terhadap kebutuhan lokal dan perorangan, serta mendukung nilai tambah uang (*value for money*)
- b. Inovasi radikal merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian dan pelayanan. Inovasi ini jarang sekali dilakukan karena membutuhkan dukungan politik yang sangat besar karena umumnya memiliki resiko yang lebih besar pula. Inovasi radikal diperlukan untuk membawa perbaikan yang nyata dalam kinerja pelayanan dan memenuhi harapan pengguna layanan yang lama terabaikan.
- c. Inovasi transformatif atau sistematis membawa perubahan dalam struktur angatan kerja dan keorganisasian dengan mentransformasikan semuaa sektor dan secara dramatis mengubah keorganisasian. Inovasi jenis ini membutuhkan waktu lebih lama untuk memperoleh hasil yang

diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya, dan organisasi.

#### 4. Jenis-jenis Inovasi

Menciptakan inovasi harus bisa menentukan inovasi seperti apa yang seharusnya dilakukan dalam meningkatkan pelayanan perizinan melalui sistem informasi cerdas agar inovasi tersebut dapat berguna dan bertahan lama. Jenis-jenis inovasi menurut Robertson dalam Nugroho (2003:395) diharapkan dapat memberikan masukan yang positif dalam menciptakan inovasi pelayanan publik jenis-jenis inovasi tersebut antara lain:

a. Inovasi terus-menerus

Adalah memodifikasi dari produk yang sudah ada dan bukan pembuatan produk yang baru sepenuhnya. Inovasi menimbulkan pengaruh yang paling tidak mengacaukan pola perilaku yang sudah mapan. Contohnya, pada perubahan model diperkenalkan dengan publik.

b. Inovasi terus menerus secara Dinamis

Mungkin melibatkan penciptaan produk baru atau perubahan produk yang sudah ada, tetapi pada umumnya tidak mengubah pola yang sudah mapan.

c. Inovasi terputus

Melibatkan pengenalan sebuah produk yang sepenuhnya baru yang menyebabkan pembeli mengubah secara signifikan pola perilaku mereka.

## 5. Proses Inovasi

Everett M. Rogers dalam Suwarno (2008: 90-99) membagi tahapan atau proses inovasi menjadi 2 jenis yaitu tahapan proses inovasi yang dilakukan oleh individu dan tahapan atau proses inovasi yang dilakukan oleh organisasi. Adapun tahapan atau proses inovasi yang dilakukan oleh individu dibagi menjadi 5 tahap yaitu;

### 1. Tahap pengetahuan/*knowledge*

Proses keputusan inovasi dimulai dengan tahap pengetahuan, yaitu tahap pada seseorang menyadari adanya suatu inovasi dan ingin tahu bagaimana fungsi inovasi tentu dilakukan secara aktif bukan pasif. Setelah seseorang menyadari adanya inovasi dan membuka dirinya untuk mengetahui inovasi, maka keaktifan untuk memenuhi kebutuhan ingin tahu tentang inovasi itu bukan hanya berlangsung pada tahap pengetahuan saja tetapi juga pada tahap yang lainnya.

### 2. Tahap Bujukan/ *Persuasion*

Tahap ini muncul ketika seseorang atau unit pengambil keputusan yang lain, mulai membentuk sikap menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap inovasi. Jika pada tahap pengetahuan proses kegiatan mental yang utama bidang kognitif, maka pada tahap persuasi yang berperan utama bidang efektif atau perasa. Dalam tahap persuasi ini, peran kemampuan untuk memproyeksikan penerapan inovasi dimasa datang juga penting. Perlu ada kemampuan untuk memproyeksikan penerapan inovasi dalam pemikiran berdasarkan kondisi dan situasi yang ada.

### 3. Tahap keputusan/ *Decision*

Tahap ini muncul ketika seorang individu atau unit pengambil keputusan lainnya terlibat dalam aktivitas yang mengarah pada pemilihan adopsi atau penolakan sebuah inovasi.

### 4. Tahap Implementasi/ *Implementation*

Tahap ini muncul ketika seorang individu atau unit pengambil keputusan lainnya menetapkan penggunaan suatu inovasi

### 5. Tahap konfirmasi/ *Confirmation*

Tahap ini muncul ketika seorang individu atau unit pengambil keputusan lainnya mencari penguatan terhadap keputusan penerimaan atau penolakan inovasi yang sudah dibuat sebelumnya. Sedangkan tahapan atau proses inovasi yang dilakukan oleh organisasi terbagi menjadi 2 yaitu:

#### a. *Fase agenda setting*

*Fase agenda setting* dilakukan dengan proses identifikasi dan penetapan prioritas kebutuhan dan masalah. Setelah mengidentifikasi dan penerapan prioritas kebutuhan, selanjutnya dilakukan pencarian dalam lingkungan organisasi untuk menentukan dimana inovasi tersebut diaplikasikan.

#### b. *Fase matching* atau penyesuaian

Pada fase ini permasalahan telah teridentifikasi dan dilakukan penyesuaian atau penyetaraan dengan inovasi yang hendak diadopsi.

Fase ini memastikan *feasibilities* atau kelayakan inovasi untuk diaplikasikan di organisasi tersebut.

c. Fase rutinitas

Fase rutinitas adalah fase dimana inovasi sudah dianggap sebagai bagian dari organisasi. Inovasi tidak lagi mencirikan sebuah produk baru atau cara baru, karena telah menjadi bagian rutin penyelenggaraan organisasi.

## 6. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi

Muluk (2008:49-60) menjelaskan faktor yang mendukung dalam pengembangan inovasi sektor publik antara lain :

a. Pengembangan kepemimpinan Inovasi

Kepemimpinan yang mendukung proses inovasi merupakan syara utama bagi terjadinya inovasi pemerintahan. Kepemimpinan tidak hanya juga melibatkan adanya arahan strategis proses inovasi yang menjadi landasan operasional proses inovasi bagi seluruh elemen organisasi. Arahan strategis ini merupakan *blue-print* kebijakan pengembangan inovasi yang ditaati oleh segenap pihak karena memiliki kekuatan hukum yang lebih kuat.

b. Pengembangan budaya inovasi

Pengembangan budaya inovasi menjadi begitu penting karena inovasi sebenarnya perlu dibangun di atas basis sosial yang luas dan tidak dibatasi oleh periode waktu yang terbatas. Inovasi dibangun dalam kurun waktu

yang cukup lama dan hasilnya juga memerlukan waktu yang cukup karena ada proses inovasi yang harus dilalui. Jika suatu organisasi publik mampu membangun budaya inovasi maka bisa dipastikan bahwa keberlanjutan sistem inovasi akan lebih terjamin dan mendarah-daging dalam kemampuan setiap anggota organisasi.

c. Pengembangan pegawai

Keberhasilan implementasi dari sistem pemerintahan yang inovatif tak lepas dari kondisi pegawai yang memiliki pengetahuan dan keahlian yang memungkinkan untuk berinovasi. Kemampuan berinovasi pegawai akan berkelanjutan jika disediakan akses terhadap teknologi dan pengetahuan mutakhir. Akses sumber pengetahuan dan keahlian serta sumber pembelajaran adalah sangat penting sehingga harus menjadi bagian tak terpisahkan dari pengembangan pegawai. Knowledge sharing merupakan proses yang dibutuhkan untuk pengembangan pegawai beserta penyediaan aksesnya.

d. Pengembangan tim kerja dan kemitraan

Pengembangan inovasi membutuhkan kerja tim karena sistem inovasi pada dasarnya bukanlah pekerjaan individual. Pembelajaran tim dibutuhkan untuk membangun tim yang selaras, yakni sebuah tim sinergis yang memadukan seluruh potensi anggota tim pada tujuan yang sama dengan komitmen yang sama.

e. Pengembangan kinerja inovasi



Inovasi akan sulit dinilai jika tidak disediakan manajemen kinerja inovasi. Manajemen kinerja inovasi meliputi penyusunan, pengukuran, dan apresiasi kinerja inovasi. Pengembangan kinerja inovasi dimulai dengan menyusun indikator kinerja yang memudahkan penilaian kinerja inovasi. Indikator kinerja yang memudahkan penilaian kinerja inovasi.

f. Pengembangan jaringan inovasi

Inovasi harus senantiasa berinteraksi dengan lingkungan karena inovasi dipengaruhi oleh lingkungan dan mempengaruhi lingkungan. Pengembangan jaringan inovasi melibatkan identifikasi pihak luar, metode pelibatan pihak luar, dan instrumen yang paling efektif dalam memanfaatkan jaringan inovasi.

Inovasi Tidak terjadi secara mulus atau tanpa resistensi. Banyak dari kasus inovasi diantaranya justru terkendala oleh berbagai faktor. Biasanya budaya menjadi faktor penghambat terbesar dalam mempenetrasi sebuah inovasi. Menurut Albury, 2003 mengemukakan 8 (delapan) jenis penghambat dalam inovasi sektor publik, diantaranya;

1. Keengganan menutup program yang gagal.
2. Ketergantungan berlebihan pada high performer.
3. Teknologi ada, terhambat budaya dan penataan organisasi.
4. Tidak ada penghargaan atau insentif.
5. Ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan.
6. Anggaran jangka pendek dan perencanaan.
7. Tekanan dan hambatan administratif.

## 8. Budaya Risk Aversion.

Hambatan inovasi diidentifikasi ada delapan jenis. Salah satunya yang dimaksud dengan budaya risk aversion adalah budaya yang tidak menyukai resiko. Hal ini berkenaan dengan sifat inovasi yang memiliki segala resiko, enggan berhubungan dengan resiko kegagalan. Sektor publik, khususnya pegawai cenderung enggan berhubungan dengan resiko, dan memilih untuk melaksanakan pekerjaan secara prosedural-administratif dengan resiko minimal. Selain itu, secara kelembagaan pun, karakter unit kerja di sektor publik pada umumnya tidak memiliki kemampuan untuk menangani resiko yang muncul akibat dari pekerjaannya.

Hambatan lain adalah ketergantungan terhadap figur tertentu yang memiliki kinerja tinggi, sehingga kecenderungan kebanyakan pegawai di sektor publik hanya menjadi pengikut. Ketika figur tersebut hilang maka yang terjadi adalah stagnasi dan kemacetan kerja.

Selain itu, hambatan anggaran yang periodenya terlalu pendek, serta hambatan administratif yang membuat sistem dalam berinovasi menjadi tidak fleksibel. Sejalan dengan itu, biasanya penghargaan atas karya-karya inovatif masih sangat sedikit. Sehingga, masih sedikitnya apresiasi yang layak atas prestasi atau unit yang berinovasi.

## ***D. Electronic Government***

### **1. Pengertian *Electronic Government***

Sejalan dengan perkembangan teknologi dan komunikasi, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam sektor pemerintahan *Electronic Government (e-government)* untuk menunjang kinerja organisasi dan memperoleh kepercayaan publik melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Setelah otonomi daerah, pelaksanaan *e-government* menjadi salah satu program pemerintah daerah untuk meningkatkan eksistensi masing-masing daerah melalui berbagai inovasi pelayanan yang dapat menunjang kinerja aparatur pemerintah daerah dan menunjang pelayanan kepada masyarakat. Berbagai daerah mengimplementasikan *e-government* yang disesuaikan dengan kondisi sosial politik daerahnya.

Definisi *e-government* menurut Zweers dan Planque dalam Indrajit (2002:3) adalah penyediaan informasi, layanan atau produk yang disiapkan secara elektronik, dengan dan oleh pemerintah, tidak terbatas pada tempat dan waktu, menawarkan nilai lebih untuk partisipasi pada semua kalangan. Definisi *e-government* bila ditinjau dari sudut pandang pemerintahan, pemerintahan Federal Amerika Serikat dalam Indrajit (2006:3) mengungkapkan bahwa *e-government* mengacu pada penyampaian informasi dan pelayanan *online* pemerintahan melalui *internet* atau media digital lainnya. Sementara itu definisi *electronic goverment* dari sudut pandang pemerintahan italia dikutip oleh Indrajit (2002:4) *electronic goverment* adalah penggunaan ICT (*Information and Communication Technologies*) dalam memodernisasikan proses kegiatan administrasi untuk membantu meningkatkan efisiensi operasional pada suatu instansi tertentu dan menyiratkan pengintegrasian lintas sektor department yang berbeda.

Berdasarkan beberapa definisi *e-government* yang telah dipaparkan di atas, dapat disimpulkan *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah untuk menjembatani pemerintah sebagai penyedia layanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan dengan tujuan untuk memberikan kemudahan akses dan memperbaiki kualitas pelayanan. *E-government* juga dapat dijadikan sebagai jembatan untuk memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain yang berperan sebagai mitra pemerintah. Inovasi SI CANTIK sebagai salah satu bentuk pengaplikasian *e-government* untuk memberikan kemudahan akses bagi masyarakat untuk memperoleh layanan di bidang perizinan dan sebagai salah satu upaya mengatasi permasalahan penyelenggaraan pelayanan perizinan kota Balikpapan.

## 2. Manfaat dan Tujuan *Electronic Government*

Menurut Gloore dan Blair dalam Indrajit (2002:5) bahwa manfaat *electronic government* bagi suatu negara antara lain :

- a. Memperbaiki kualitas suatu pelayanan pemerintah kepada *stakeholdernya* (masyarakat, kalangan bisnis dan industri) terutama dalam hal kinerja efektifitas dan efisiensi diberbagai bidang kehidupan bernegara.
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *good corporate governance* (GCG).

- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholdernya* untuk keperluan aktifitas sehari-hari.
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan *global* dan tren yang ada.
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata.

Dewasa ini, *e-government* banyak diadopsi di beberapa daerah. Pada masing-masing daerah yang telah menerapkan dan mengadopsi *e-government* tersebut memiliki tujuan yang ingin dicapai. Berdasarkan Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*, tujuan *e-government* yaitu:

- a. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau diseluruh wilayah indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau.
- b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat

kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.

- c. pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
- d. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintahan dan pemerintah daerah otonom.

### 3. Tipe-tipe Relasi dalam *Electronic Governance*

Pada konsep *electronic government* dikenal empat jenis klasifikasi Indrajit (2006:41-45) merupakan keempat klasifikasi tersebut sebagai berikut:

#### a. *Government to Citizens*

Pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat dan mendekatkan masyarakat dengan pemerintah melalui kanal-kanal akses yang beragam untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan.

#### b. *Government to Business*

Membentuk lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian dapat berjalan merupakan salah satu tugas utama pemerintah sehingga diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan berbagai kalangan bisnis untuk membantu praktisi bisnis dalam menjalankan

roda perekonomiannya dan juga membawa keuntungan tersendiri bagi pemerintah dengan terjalinnya relasi yang baik dengan sektor bisnis.

c. *Government to Governments*

Kebutuhan untuk saling berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah lain secara intens disetiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal berbau diplomasi semata, namun untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam proses politik, mekanisme hubungan sosial, budaya, dan sebagainya.

d. *Governments to Employee*

Aplikasi *electronic government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai pemerintah yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.

Bentuk relasi yang digunakan dalam implementasi *e-government* melalui dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang kesehatan adalah *Government to Citizen* (G2C). Bentuk relasi dimana pemerintah membangun dan menerapkan teknologi informasi dengan tujuan untuk mendekatkan masyarakat melalui kemudahan akses pelayanan tanpa antrian panjang dan prosedur administrasi yang berbelit-belit.

#### 4. Faktor Pendukung *Electronic Government*

Penerapan konsep digitalisasi di sektor publik berdasarkan hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government ada tiga elemen sukses yang harus



dimiliki dan diperhatikan, masing-masing elemen tersebut adalah *Support*, *Capacity*, dan *Value* (Indrajit: 2002: 15) Adapun penjelasannya sebagai berikut:

### 1. *Support*

Elemen pertama yang harus dimiliki pemerintah adalah keinginan dari berbagai kalangan pejabat publik untuk menerapkan konsep *e-government* yang tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip *e-government*. Indrajit (2002:16) menyampaikan bahwa dukungan implementasi *e-goverment* yang diperlukan bukan hanya pada omongan semata namun lebih jauh dukungan yang diharapkan adalah bentuk hal-hal sebagai berikut:

#### a. Kepemimpinan

Insrajit (2002:16) menyampaikan tanpa adanya unsur “political will” inisiatif pembangunan dan pengembangan *electronic government* mustahil dapat berjalan lancar sebab budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen “top-down”. Terkait dengan adanya unsur *political will* dalam elemen support maka dukungan kepemimpinan turut membawa pengaruh dalam implementasi inovasi pelayanan publik melalui sistem informasi cerdas pelayanan terpadu. Walikota Balikpapan dalam menggagas inovasi pelayanan publik melalui sistem informasi cerdas pelayanan terpadu menggunakan model manajemen *top-down* dengan keterlibatan lintas sektor beberapa SKPD terkait agar tujuan yang dituju dapat tercapai yakni terselenggaranya penyelenggaraan pelayanan publik berbasis web yang mudah diakses masyarakat.

- b. Dialokasinya sejumlah sejumlah saya (manusia, finansial, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektor.
- c. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung (seperti adanya undang-undang dan peraturan pemerintah, ditugaskannya lembaga-lembaga khusus, aturan main kerja sama).
- d. Disosialisasikannya konsep *e-government* secara merata berkelanjutan, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan.

## 2. *Capacity*

Pada elemen kedua ini, adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat turut membawa pengaruh dalam mewujudkan “impian” *electronic government*. Ada tiga hal minimum yang harus dimiliki pemerintah dengan elemen ini, yaitu:

- a. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *electronic government* terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *electronic government*
- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *electronic government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

### 3. Value

Pada elemen pertama dan kedua dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Inisiatif penerapan *electronic government* tidak akan berguna jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan. Besar tidaknya manfaat dari penerapan *electronic government* tidak hanya ditentukan dari kalangan pemerintah sendiri, tetapi turut ditentukan masyarakat dan pihak yang berkepentingan (*demand side*).

Tiga elemen diatas merupakan perpaduan yang akan membentuk pusat syaraf jaringan *electronic government* yang akan menentukan kunci sukses utama suatu keberhasilan. Penerapan elemen tersebut dapat mendukung pembangunan dan pengembangan konsep *electronic government* di indonesia. Pengalaman memperlihatkan bahwa jika elemen yang menjadi fokus pemerintah yang berusaha menerapkan konsep *electronic government* berada diluar elemen tersebut (ketiga elemen pembentuk pusat *electronic government*) maka kecenderungan kegagalan sebuah proyek tersebut akan tinggi.

## 5. Faktor Penghambat *Electronic Government*

Pada penerapannya, terdapat beberapa faktor yang menjadi penyebab kegagalan peneapan *electronic government* yang dibagi menjadi tiga permasalahan pokok menurut Azis dalam kumorotomo (2009:7).

Adapun tiga permasalahan tersebut dijabarkan sebagai berikut:

- a. Masalah budaya

- 1) Resistensi dan penolakan dari masyarakat
- 2) Kurangnya kesadaran pada manfaat dan penghargaan terhadap teknologi yang digunakan dalam *electronic government system*.
- 3) Keengganan berbagai data dan informasi, agar terintegrasi secara nasional di seluruh lembaga penyedia layanan publik.

b. Masalah kepemimpinan

- 1) Terjadi konflik kepentingan di tingkat pemerintah pusat dan daerah
- 2) Peraturan yang belum tersosialisasikan dan penerapannya belum merata
- 3) Pengalokasian anggaran untuk pembangunan infrastruktur pelayanan publik yang memanfaatkan *electronic government system* dalam APBN/APBD belum menjadi prioritas

c. Masalah infrastruktur

- 1) Adanya ketimpangan digital yang mengakibatkan belum meratanya ketersediaan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi, mengingat secara geografis wilayah Indonesia tersebar di berbagai kepulauan.
- 2) Ketersediaan infrastruktur untuk pengadaan teknologi informasi dan komunikasi masih terpusat di kota-kota besar.

Penerapan *E-government* dalam suatu organisasi agar dalam penerapannya tidak terjadi kegagalan maka perlu memperhatikan faktor-faktor penting untuk mensukseskannya. Faktor-faktor yang harus diperhatikan dalam penerapan *e-government* antara lain (Indrajit, 2002:27)

- a. Faktor teknologi, peradaban manusia dari tatanan masyarakat agraris dan industrial menuju masyarakat informasi
- b. Faktor ekonomi, dalam era reformasi terjadi transformasi dari ekonomi konvensional ke arah digital dan jaringan
- c. Faktor globalisasi, dengan liberalisasi perdagangan batas negara di bidang ekonomi semakin pudar, maka sangat perlu perencanaan yang matang dan menyeluruh dibidang teknologi informasi yang memadai serta meningkatkan SDM di bidang teknologi informasi.
- d. Faktor lokal, adanya sektor pariwisata yang sangat perlu potensi wisata. Disamping itu keberadaan usaha kecil menengah (UKM) yang terbukti tahan hidup dalam kondisi ekonomi yang kritis.

## **E. Sistem Informasi**

### **1. Pengertian Sistem Informasi**

Definisi sistem informasi dalam bukunya Abdul Kadir yang berjudul *Pengenalan Sistem Informasi*, yaitu: “sistem informasi adalah kerangka kerja yang mengkoordinasikan sumber daya ( manusia, komputer) untuk mengubah masukan (*input*) menjadi keluaran (informasi), guna mencapai sasaran-sasaran perusahaan”. (Kadir, 2003:11)

Meningkatnya penggunaan teknologi informasi, khususnya internet, telah membawa setiap orang dapat melaksanakan berbagai aktivitas dengan lebih akurat, berkualitas, dan tepat waktu. Setiap organisasi dapat memanfaatkan internet dan

jaringan teknologi informasi untuk menjalankan berbagai aktivitasnya secara elektronis.

Sistem informasi dalam suatu organisasi dapat dikatakan sebagai suatu sistem yang menyediakan informasi bagi semua tingkatan dalam organisasi tersebut kapan saja diperlukan. Sistem ini menyimpan, mengambil, mengubah, mengolah dan mengkomunikasikan informasi yang diterima dengan menggunakan sistem informasi atau peralatan sistem lainnya. Penjelasan di atas menerangkan bahwa sistem informasi dapat mempermudah perusahaan dalam mencapai sasaran yang telah ditargetkan dengan mengkoordinasikan manusia dan komputer sebagai sumber daya untuk mengubah masukan menjadi pengeluaran yang diinginkan. Sistem informasi juga dapat memudahkan pekerjaan disuatu perusahaan-perusahaan.

Penggunaan sistem informasi ataupun teknologi informasi adalah suatu institusi pemerintahan ditujukan agar suatu institusi pemerintahan dapat berjalan efektif dan efisien. Aplikasi sistem informasi dapat memberikan kemudahan kepada kepada masyarakat dan aparaturnya sendiri. Kriteria dari sistem informasi antara lain fleksibel, efektif, dan efisien.

Menurut Jogiyanto, (2005;11) mengemukakan bahwa definisi sistem informasi juga dapat dijelaskan sebagai berikut:

“Sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian , mendukung operasi ,bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan

menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan’.

(Jogiyanto, 2005;11)

Penjelasan di atas menyebutkan bahwa Sistem informasi adalah aplikasi untuk mendukung operasi dari suatu organisasi: operasi, instalasi, dan perawatan, perangkat lunak, dan data. Sistem Informasi adalah kunci dari bidang yang menekankan finansial dan personal manajemen. Sistem informasi yang mengorganisasikan serangkaian prosedur dan metode yang dirancang untuk menghasilkan, menganalisa, menyebarkan dan memperoleh informasi guna mendukung pengambilan keputusan.

## 2. Komponen Sistem Informasi

Sistem informasi dalam mendukung beberapa komponen yang fungsinya sangat vital di dalam sistem informasi. Komponen-komponen sistem informasi tersebut adalah *Hardware*, *software*, prosedur, pengguna dan *data base*. Secara rinci komponen- komponen sistem informasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Perangkat keras (*Hardware*), mencakup peranti-peranti fisik seperti monitor dan printer.
- b. Perangkat lunak (*software*) atau program: sekumpulan intruksi yang memungkinkan perangkat keras untuk dapat memproses data
- c. Prosedur: sekumpulan aturan yang dipakai untuk mewujudkan pemrosesan data dan pembamasyarakatn keluaran yang dikendaki.



- d. Pengguna: semua pihak yang bertanggung jawab dalam pengembangan sistem informasi, pemrosesan, dan penggunaan keluaran sistem informasi.
- e. *Data Base*: merupakan kumpulan dari data yang saling berhubungan dengan data lainnya, tersimpan di perangkat keras komputer dan digunakan perangkat lunak untuk memanipulasinya, diantaranya; data, user dan sistem.

(Kadir, 2003:70)

Komponen-komponen tersebut sangat penting dalam suatu sistem informasi, apabila salah satu komponen tidak ada maka sistem informasi tidak akan berjalan. Penggunaan sistem informasi dalam suatu organisasi atau sektor pemerintahan dapat meningkatkan kinerja dalam pelayanan publik agar suatu pelayanan dapat berjalan efektif dan efisien. Dalam prakteknya, tidak semua sistem informasi mencakup semua komponen yang telah disebutkan di atas.

### 3. Jenis-Jenis Sistem Informasi

Sistem informasi dikembangkan untuk tujuan yang berbeda-beda, tergantung pada kebutuhan bisnis. Terdapat beberapa cara untuk mengelompokkan sistem informasi. Klasifikasi yang umum dipakai antara lain didasarkan pada:

- a. Level organisasi
- b. Area fungsional
- c. Dukungan yang diberikan, dan
- d. Arsitektur sistem informasi.

(Kadir, 2003:94)

Berdasarkan pengklasifikasian tersebut sistem informasi dibagi lagi menjadi beberapa bagian, ini dimaksudkan agar jenis sistem informasi lebih jelas. Menurut level organisasi sistem informasi dibagi menjadi 3 (tiga) jenis yaitu, sistem informasi departemen, sistem informasi perusahaan dan sistem informasi antarorganisasi. Sistem informasi organisasi adalah sistem informasi yang hanya digunakan pada level organisasi saja, misalnya salah satu aplikasi digunakan untuk memantau pegawai.

Jenis sistem informasi yang kedua adalah sistem informasi area fungsional, adalah sistem informasi yang ditujukan untuk memberikan informasi bagi kelompok orang yang berada pada bagian tertentu dalam perusahaan. Sedangkan sistem informasi berdasarkan dukungan yaitu berdasarkan dukungan yang diberikan kepada pemakai, sistem informasi yang digunakan pada semua areal fungsional.

Sistem informasi terkadang diklasifikasikan berdasarkan aktivitas pada level manajemen. Berdasarkan hal ini terdapat pengelompokan sebagai berikut: sistem informasi pengetahuan, sistem informasi operasional, sistem informasi manajerial dan sistem informasi strategis. (dalam Kadir, 2003:131)

## **F. Pelayanan Perizinan**

### **1. Pengertian Perizinan**

Adapun pengertian perizinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap

kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Perizinan dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota dan ijin untuk melakukan suatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan (sutedi, 2010:168). Dengan memberijjin, penguasa memperkenalkan orang yang memohonnya untuk melakukan tindakan-tindakan tertentu yang sebenarnya dilarang memperhatikan kepentingan umum yang mengharuskan adanya pengawasan.

Izin khusus yaitu persetujuan dimana disini terlihat adanya kombinasi antara hukum publik dengan hukum privat, dengan kata lain izin khusus adalah penyimpangan dari sesuatu yang dilarang. Izin yang dimaksud yaitu:

1. Dispensi adalah merupakan penetapan yang bersifat deklaratoir, menyatakan bahwa suatu perundang-undangan tidak berlaku bagi kasus sebagaimana diajukan oleh seorang pemohon.
2. Linsesi adalah izin untuk melakukan suatu yang bersifat komersial serta mendatangkan laba dan keuntungan.

Konsesi adalah suatu penetapan administrasi negara yang secara yuridis dan kompleks, oleh karena merupakan seperangkat dispensasi-dispensasi, izin-izin, serta lisensi-lisensi disertai dengan pemberian semacam wewenang pemerintah terbatas pada konsensionaris. Konsesi tidak mudah diberikan oleh karena banyak bahaya penyelundupan, kekayaan bumi dan kekayaan alam negara dan kadang-kadang merugikan masyarakat yang bersangkutan. Wewenang pemerintah diberikan kepada konsensionaris walupun terbatas dapat menimbulkan masalah

pilitik dan sosial yang cukup rumit, oleh karena perusahaan pemegang konsesi dapat membuat jaringan jalan, listrik dan telepon, membentuk barisan keamanan, mendirikan rumah sakit dan segala sarana lainnya.

## 2. Fungsi Perizinan

Setiap kebijakan yang dibuat oleh pemerintah pasti memiliki kegunaan tertentu yang ditujukan untuk siapapun yang berkepentingan dengan kebijakan tersebut. Dalam hal perizinan pemerintah juga telah menetapkan fungsi dan tujuan tertentu terkait masalah perizinan yang bertujuan untuk memberikan arahan tentang adanya sistem perizinan itu sendiri. Menurut Adrian Sutedi (2010:193,200) menyebutkan bahwa ketentuan tentang perizinan mempunyai fungsi, yaitu sebagai fungsi penertib dan sebagai pengatur. Sebagai fungsi penertib, dimaksudkan agar izin atau setiap izin atau tempat-tempat usaha, bangunan dan bentuk kegiatan masyarakat lainnya yang tidak bertentangan satu sama lain, sehingga ketertiban salam setiap segi kehidupan masyarakat dapat terwujud. Sebagai fungsi mengatur dimaksudkan agar perizinan yang ada dapat dilaksanakan sesuai dengan peruntukannya, sehingga terdapat penyalahgunaan izin yang telah diberikan, dengan kata lain, fungsi pengaturan ini dapat disebut juga sebagai fungsi yang dimiliki oleh pemerintah.

Selanjutnya, sutedi menjelaskan, perizinan pada dasarnya memiliki fungsi lain yaitu menjadi instrumen pembangunan. Dalam fungsi ini, perizinan akan berperan sebagai suatu rekayasa kebijakan yang berperan dalam menyikapi siklus pembangunan yakni sejak perencanaan hingga ke pengawasan dan evaluasi. Dalam

proses perencanaan, perizinan akan menjadi salah satu *variable* kebijakan yang dapat memaksa pelaku usaha untuk bekerja sesuai dengan target yang telah dicapai. Dengan demikian, pemberian izin tidak lepas dari kepentingan pembangunan secara luas dengan berbagai persyaratan sebagai indikator tujuannya.

### 3. Pola dan Model Pelayanan Perizinan

Dalam kaitannya dengan pola pelayanan, lampiran keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 menyatakan adanya beberapa pola pelayanan, yaitu;

#### a. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan.

#### b. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

#### c. Terpadu

Pasal 9 UU Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagi bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu.

Menurut Peraturan Pemerintah No. 96 tahun 2012 Pasal 15 ayat (2) yang menegaskan bahwa sistem pelayanan terpadu satu pintu wajib dilaksanakan untuk

jenis pelayanan perizinan dan non-perizinan bidang penanaman modal. Model layanan dan model kelembagaan penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang ideal Saat ini untuk model kelembagaan PTSP masih beragam di Indonesia. Beberapa daerah masih memisahkan antara pelayanan perizinan dan non perizinan dengan pelayanan penanaman modal.

Model penyelenggaraan pelayanan publik terpadu dibedakan menjadi Empat, yaitu;

1. Pelayanan Unit/Instansi Teknis

Pelayanan perizinan dan non perizinan melalui model unit/instansi teknis adalah sistem pelayanan perizinan dan non perizinan yang paling konvensional. Artinya bila membutuhkan surat izin tertentu, masyarakat harus mengurus langsung ke unit/instansi teknis yang menerbitkan surat izin tersebut. Daerah-daerah yang mulai melaksanakan praktek tata kelola pemerintahan yang baik umumnya mulai meninggalkan sistem ini.

2. Pelayanan Satu Atap

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 memberikan pengertian mengenai pelayanan terpadu satu atap yakni pola pelayanan terpadu yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Pola pelayanan satu atap lebih banyak ditujukan untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Kelemahan sistem ini sulit dilakukan kontrol oleh kepala pelayanan satu atap karena tidak memiliki

kewenangan baik administratif maupun teknis. Sehingga jika timbul permasalahan sulit untuk diatasi karena diluar tanggung-jawabnya.

### 3. Pelayanan satu pintu

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 memberikan pengertian mengenai pelayanan terpadu satu pintu yakni pola pelayanan terpadu yang diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Tujuan pelayanan terpadu satu pintu ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Stop Service*) disini adalah penyelenggaraan pelayanan mulai dari tahap permohonan sampai tahap penerbitan dokumen (penyerahan resep pada pemohon), dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Penerapan pelayanan terpadu satu pintu merupakan salah satu bentuk usaha dalam menjalankan aktivitas pelayanan yang lebih efektif dan efisien, karena dapat diproses secara paralel melalui administratif maupun secara teknis yang diselenggarakan dalam satu pintu.

### 4. Pelayanan Satu Pintu dan Satu Atap (*One Stop Service*)

Pelayanan Satu Pintu dan Satu Atap atau biasa disebut *One Stop Service* (OSS) adalah mekanisme pelayanan perizinan dan non perizinan di mana untuk mengurus perizinan atau non perizinan, masyarakat cukup datang di



satu lokasi dan satu meja (*costumer service*). Apabila perizinan atau non perizinan sudah selesai hasilnya bisa diambil ditempat yang sama. Pada OSS, pengurusan perizinan secara pararel juga bisa dilakukan.



### BAB III

#### METODE PENELITIAN

Metode penelitian dapat dipahami sebagai suatu cara untuk melakukan penelitian guna memecahkan, menemukan, mengembangkan dan menguji masalah yang diteliti agar memperoleh hasil dan pembahasan yang dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini diungkapkan Sugiono (2008:1) bahwa metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan, maka dapat dikatakan bahwa metode penelitian sangat berperan bagi peneliti. Peneliti dapat memiliki pedoman dan batas yang jelas sehingga penelitian mengenai inovasi pelayanan publik sistem informasi cerdas pelayanan perizinan *online* sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik ini lebih fokus dan terarah dengan adanya metode penelitian.

##### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Seperti yang diungkapkan Moloeng (2007:11), deskriptif merupakan laporan yang berisi kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan. Data tersebut berasal dari naskah, wawancara, dan dokumen resmi lainnya. Sedangkan yang dimaksud penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena

tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya, perilaku, persepsi, motivasi dan tindakan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Penelitian ini dimaksudkan untuk membuat deskripsi dan analisis mengenai inovasi pelayanan publik melalui sistem informasi cerdas pelayanan terpadu berbasis online sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik berdasarkan data yang didapatkan dari berbagai sumber baik tulisan maupun lisan. Sumber berupa tulisan yang berasal dari dokumen resmi yang dimiliki Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan. Sumber lisan berdasarkan hasil wawancara.

### **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian adalah suatu obyek yang merupakan tujuan utama untuk meneliti fenomena sosial yang terjadi atau menangkap data-data yang akan dikumpulkan dan kemudian menganalisisnya. Menurut Moleong (2005:97) fokus penelitian adalah masalah pokok yang bersumber dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperolehnya melalui kepustakaan ilmiah maupun kepustakaan lainnya. Fokus penelitian merupakan tahap awal pelaksanaan penelitian, dengan demikian peneliti akan memperoleh gambaran secara umum tentang objek yang akan diteliti.

Fokus penelitian dalam sebuah penelitian kualitatif menurut moleong (2005:237) berfungsi untuk:

1. Membatasi studi atau dengan kata lain fokus penelitiannya dapat membatasi bidang-bidang inkuiri (masukan). Misalnya ketika peneliti membatasi pada

upaya menemukan teori-teori dasar, maka lapangan penelitian lainnya tidak dimanfaatkan lagi

2. Memenuhi kriteria inkuisi-eksuisi (masukan dan keluaran) suatu informasi yang diperoleh di lapangan dengan adanya fokus penelitian maka seorang peneliti dapat mengetahui data mana yang akan diambil dari data-data yang sedang dikumpulkan.

Fokus penelitian berdasarkan penguraian di atas maka peneliti mengambil fokus yang ditentukan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan inovasi sistem informasi pelayanan perizinan berbasis *online* di Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan antara lain :
  - a. Produk pelayanan program inovasi SICANTIK
  - b. Proses layanan program inovasi SICANTIK
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam pengembangan inovasi pada Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan yang meliputi:
  - a) Faktor Pendukung
    1. Kepemimpinan Organisasi
    2. Budaya Inovasi
    3. Kualitas Pegawai
    4. Tim Kerja dan Kemitraan
    5. Adanya Mutasi dan Rotasi
  - b) Faktor Penghambat
    1. Masih banyak program yang belum Terealisasi

2. Kualitas Teknologi yang belum memadai
3. Ketidakpastian dalam menghadapi resiko dan perubahan
4. Anggaran bersifat jangka pendek
5. Minimnya kompetensi
6. Lamban / Tidak merespon

### **C. Lokasi dan Situs Penelitian**

Lokasi Penelitian adalah tempat dimana penelitian tersebut akan dilakukan yang mana dapat mengungkapkan keadaan yang sesungguhnya dari objek yang diteliti. Dalam penelitian ini peneliti mengambil lokasi di Kota Balikpapan. Adapun situs penelitian yang merupakan tempat dimana peneliti memperoleh data atau informasi yang diperlukan sesuai dengan permasalahan yang dikemukakan. Situs yang dipilih dalam penelitian ini adalah Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu kota Balikpapan. Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan pada aspek kemudahan dalam mendapatkan informasi. Alasan lain yaitu, karena pada Dinas Penanaman Modal dan perizinan terpadu di kota Balikpapan merupakan instansi pemerintah yang memiliki inovasi pelayanan publik berbasis *online* dan diharapkan dapat menciptakan kualitas pelayanan yang baik.

### **D. Sumber Data**

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian ini menyangkut pada sumber-sumber penyedia informasi yang dapat mendukung hal-hal atau masalah yang menjadi fokus penelitian. Menurut Sugiono (2008:13) yang dimaksud sebagai

sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata atau gambar sehingga tidak menekankan pada angka. Dengan demikian secara garis besar, sumber data yang dimaksud dibedakan atas orang yang memberikan sumber data berupa kata-kata, tindakan, tempat berkenaan terjadinya peristiwa yang diteliti maupun dokumen sebagai sumber data dalam bentuk tertulis. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua jenis sumber data yaitu:

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya atau responden. Data primer dapat diperoleh dengan cara mengamati atau melakukan wawancara dengan informan yang ada di lapangan sesuai dengan substansi penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang telah tersedia bagi peneliti dan dapat digunakan untuk membantu menganalisis permasalahan.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik Pengumpulan data menurut Arikunto (2006:134) adalah cara atau metode yang digunakan oleh penelitian untuk mengumpulkan data yang dimana data tersebut menunjukkan pada suatu yang abstrak, tidak dapat diwujudkan dalam benda yang terlihat penglihatan tetapi dapat diperhatikan penggunaanya. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

1. Metode observasi,

Proses pengumpulan data dengan melakukan penelitian secara langsung pada objek penelitian dan juga pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang diselidiki. Dalam penelitian ini observasi dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (DPMPPPT) kota Balikpapan untuk mengetahui pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui sistem informasi cerdas pelayanan terpadu Si CANTIK.

2. Metode wawancara,

Wawancara yaitu mendapatkan data atau informasi dengan cara yang ditempuh untuk memperoleh data melalui tanya jawab secara langsung dengan beberapa orang yang dianggap berkompeten guna dimintai keterangan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian.

3. Metode dokumentasi.

Dokumentasi yaitu teknik yang dilakukan dengan mencatat atau menyalin data-data yang ada dalam dokumen di lokasi penelitian khususnya yang berkaitan dengan objek yang diteliti. Dokumentasi yang didapatkan dalam penelitian ini adalah berupa dokumen, arsip-arsip, dan foto kegiatan penelitian yang ada hubungannya dengan inovasi pelayanan publik melalui sistem informasi cerdas pelayanan terpadu Si CANTIK.

## **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk memperoleh atau menggunakan data dalam rangka memecahkan masalah dan mencapai tujuan penelitian. Instrumen penelitian merupakan suatu hal yang sangat penting dan juga



memiliki kedudukan yang strategis di dalam proses kegiatan penelitian yang digunakan sebagai alat bantu bagi peneliti untuk mengumpulkan data (Arikunto, 2009:134) adapun instrumen penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Peneliti sendiri

Peneliti menjadi instrumen penelitian yang paling utama dan mendasar dalam melakukan pengamatan mengenai inovasi pelayanan publik melalui sistem informasi cerdas pelayanan terpadu Si CANTIK. Secara langsung peneliti menggunakan panca indera untuk melihat, mendengar, serta merasakan fenomena yang ada disekitarnya, terutama yang berhubungan dengan fokus penelitian.

2. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara atau *interview guide* merupakan suatu daftar pertanyaan untuk melakukan pengumpulan data, yang berkaitan dengan pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui sistem informasi cerdas pelayanan terpadu Si CANTIK. Hal ini berfungsi agar wawancara yang dilakukan sesuai dengan topik penelitian. Peneliti menggunakan pedoman wawancara yang berisikan serangkaian pokok-pokok pertanyaan yang diajukan kepada informan.

3. Catatan Lapangan (*field note*)

Catatan lapangan atau *field note* merupakan sebuah catatan peneliti yang didapatkan dari hasil mencatat ataupun mengcopy file atau data yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik melalui sistem informasi cerdas pelayanan terpadu Si CANTIK. Catatan lapangan memiliki fungsi untuk

mencatat hasil wawancara atau pengamatan yang berisi tentang data atau informasi yang didapat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan terkait fokus penelitian.

#### 4. Perangkat Penunjang

Perangkat penunjang yaitu berupa alat tulis untuk membantu dalam mencatat hal-hal penting di lapangan, kamera untuk pengambilan gambar yang ada kaitannya dengan penelitian dan *handphone* untuk merekam saat wawancara dengan informan inovasi pelayanan publik melalui sistem informasi cerdas pelayanan terpadu Si CANTIK di kota Balikpapan.

### G. Analisis Data

Analisis data merupakan cara atau langkah yang dilakukan untuk mengolah data primer maupun data sekunder. Dalam penelitian kualitatif, analisa dan penafsiran data tidak hanya dilakukan pada akhir pengumpulan data, namun secara simultan juga dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung. Sehingga penelitian kualitatif dikenal sebagai proses siklus. Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2014; 91-99) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yang disebut model interaktif, terdiri dari:

#### 1) *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data

yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

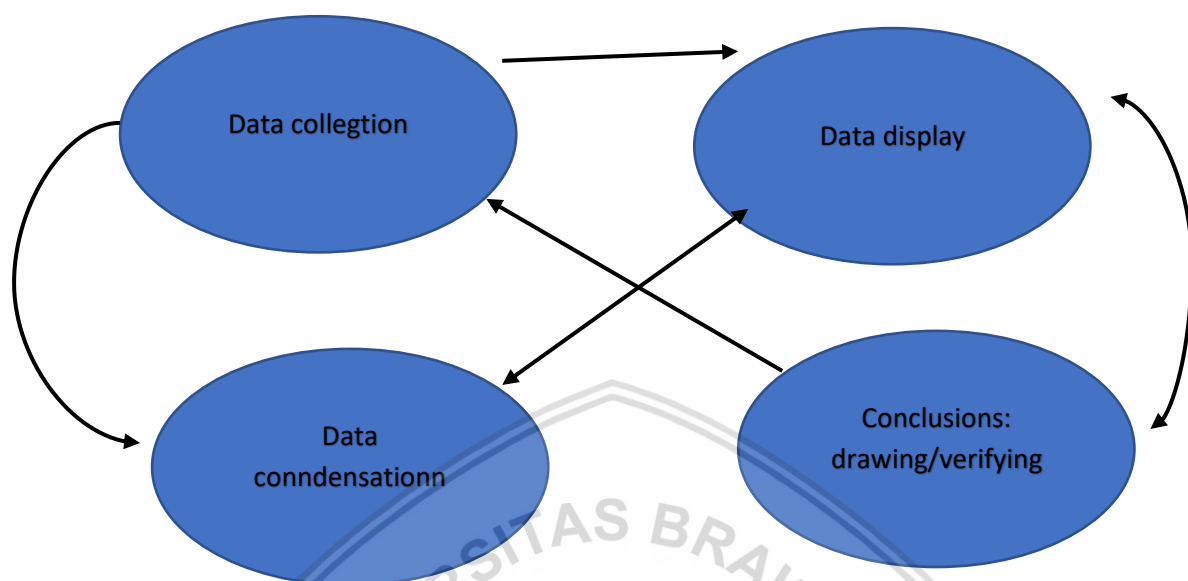
## 2) *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data bila dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan penyajian data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

## 3) *Conslusion Drawing/Verification* (Verifikasi Data)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

Untuk mempermudah pemahaman terhadap model analisis Miles dan Huberman dapat digambarkan dengan alur skema sebagai berikut:



**Gambar 2. Analisis Data (Interactive Model)**

Sumber: Miles & Huberman dalam sugiyono (2014:92)

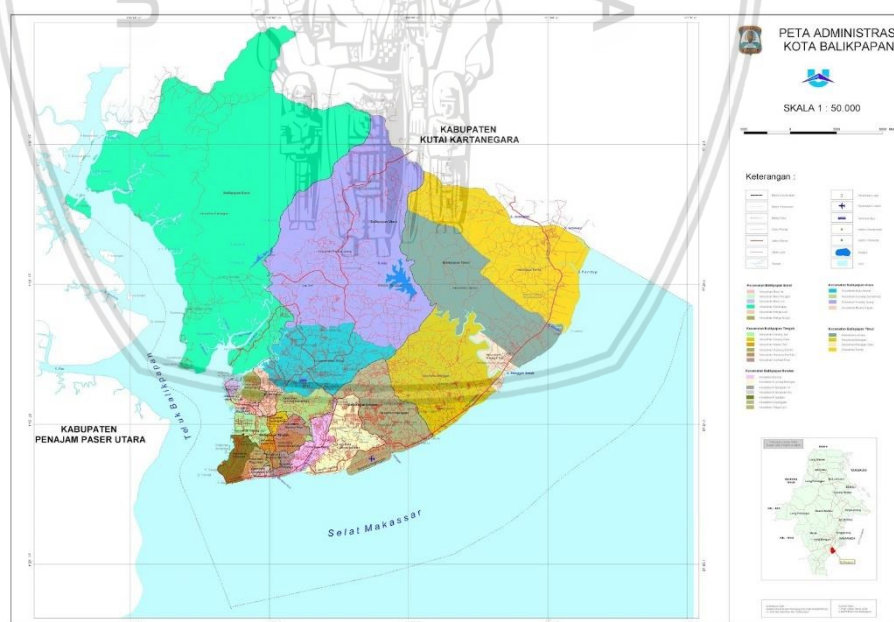
## BAB IV

### HASIL PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Kota Balikpapan

Sebelum membahas seputar Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Terpadu untuk Publik (SICANTIK) Kota Balikpapan yang menjadi situs dalam penelitian ini, ada baiknya peneliti memberikan gambaran umum mengenai Kota Balikpapan yang merupakan lokasi dalam penelitian ini.



**Gambar 3: Peta Kota Balikpapan**

*Sumber : Pemerintah Kota Balikpapan*

### **a. Sejarah Kota Balikpapan**

Balikpapan adalah salah satu kota di Kalimantan Timur (kaltim), indonesia. Balikpapan memiliki penduduk sebanyak 701.066 jiwa, yang merupakan 22 % dari keseluruhan penduduk kaltim. Logo dari kota yang sering dijuluki “Kota Minyak” (Banua Patra) ini adalah Beruang Madu, Binatang khas kota Balikpapan yang sekarang sudah mulai punah.

Sejarah Kota Balikpapan tidak bisa dipisahkan dengan Minyak yaitu lebih tepatnya dengan sumur minyak Mathilda, sumur pengeboran perdana pada tanggal 10 Februari 1897 di kaki gunung Komendur di sisi timur Teluk Balikpapan. Penamaan sumur minyak ini berasal dari nama anak JH Menten dari JH Menten dan Firma Samuel & Co sebagai pemenang hak konsesi pengeboran di yang ditunjuk pemerintah Hindia Belanda yang telah mengontrak Balikpapan dari Kesultanan Kutai.

Di awal tahun 1900-an bertambahnya jumlah penemuan dan pengeboran minyak di Balikpapan telah membawa pendatang dalam jumlah besar ke Balikpapan. Pendatang ini kebanyakan adalah orang Cina dan para pekerja pengeboran yang rata-rata berasal dari Jawa dan berbagai daerah lainnya seperti India. Pekerja dari Cina dan India inilah yang menjadi cikal bakal penghuni desa di Tukung (Klandasan) dan Jumpi (Kampung Baru) yang merupakan asal usul sebagian besar warga Balikpapan. Selain itu keberadaan minyak, yaitu minyak tanah atau "lantung", juga mengundang semakin besarnya jumlah pedagang yang datang dari daerah Kerajaan Banjar di

Banjarmasin dan Bone di Sulawesi Selatan untuk berdagang dan singgah di Balikpapan.

Seiring dengan berkembangnya waktu Balikpapan telah berkembang menjadi "Kota Minyak" dengan besarnya produksi minyak yang dihasilkan yang mencapai 86 juta barrel per tahun. Perkembangan industri minyak inilah yang telah membangun Balikpapan menjadi kota industri. Namun Saat ini Balikpapan tidak lagi menjadi Kota Minyak yang berorientasi pada pengeboran melainkan pada jasa pengolahan minyak yang telah mengolah minyak mentah dari sekitar Balikpapan, yaitu Sepingga, Handil, Bekapai, Sanga-sanga, Tarakan, Bunyu dan Tanjung serta minyak mentah yang diimpor dari negara lain.

#### **b. Kondisi Geografis dan Keadaan Alam Kota Balikpapan**

Kota Balikpapan secara astronomis terletak di antara 1,0 LS - 1,5 LS dan 116,5BT - 117,0 dengan luas sekitar 50.330,57 ha atau sekitar 503,3 km<sup>2</sup> dan luas pengelolaan laut mencapai 160,10 Kotamadya Balikpapan yang terletak pada posisi 116,5° BT —117,5° BT dan 1,0° LS —1,5° LS, dengan batas-batas wilayah kota Balikpapan yaitu, sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Kutai Kartanegara, sebelah timur dan selatan berhadapan langsung dengan Selat Makasar, kemudian sebelah barat berbatasan langsung dengan Teluk Balikpapan dan Kabupaten Pasir.

Secara administratif sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 1996 Kota Balikpapan terdiri dari 5 (lima)



Kecamatan dan 27 (dua puluh tujuh) Kelurahan. Pada tahun 2012 ada Perubahan Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 7 Tahun 2012 tentang Pembentukan 7(Tujuh) Kelurahan Dalam Wilayah Kota Balikpapan, dan Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 8 Tahun 2012 Tentang Pembentukan Kecamatan Balikpapan Kota Dalam Wilayah Kota Balikpapan Balikpapan terdiri dari 6 (enam) Kecamatan dan 34 (tiga puluh empat) Kelurahan.

#### c. Visi dan Misi Kota Balikpapan

Visi pembangunan daerah Kota Balikpapan untuk periode RPJMD 2016-2021 sesuai dengan visi kepala daerah terpilih adalah sebagai berikut:

**“Mewujudkan Balikpapan Sebagai Kota Terkemuka yang Nyaman Dihuni dan Berkelanjutan Menuju Madinatul Iman”**

Kota Balikpapan sebagai Kota Nyaman Dihuni (*Livable City*) adalah suatu kondisi lingkungan dan suasana kota yang nyaman sebagai tempat tinggal dan sebagai tempat untuk beraktivitas yang dilihat dari berbagai aspek baik aspek fisik (fasilitas perkotaan, prasarana, tata ruang, dll) maupun aspek non-fisik (hubungan sosial, aktivitas ekonomi, dll). Prinsip-prinsip dari *Livable City* diantaranya :

1. Tersedianya berbagai kebutuhan dasar masyarakat perkotaan (hunian yang layak, air bersih, listrik)
2. Tersedianya berbagai fasilitas umum dan fasilitas sosial (transportasi publik, taman kota, fasilitas kesehatan/ kesehatan/ ibadah)

3. Tersedianya ruang dan tempat publik untuk bersosialisasi dan berinteraksi
4. Keamanan, bebas dari rasa takut.
5. Mendukung fungsi ekonomi, sosial dan budaya
6. Sanitasi lingkungan dan keindahan lingkungan fisik

Madinatul Iman, mengandung makna sebagai berikut :

1. Suatu sistem sosial yang tumbuh dan berkembang, yang berasaskan pada prinsip moral.
2. Menjamin kebebasan perorangan dengan tetap memperhatikan kestabilan masyarakat.
3. Mendorong daya usaha dan inisiatif individu di segala bidang penyelenggaraan pemerintahan dengan mengacu pada peraturan perundangan-undangan.
4. Tatanan masyarakat yang beriman, sejahtera, religius dan berperadaban maju

Misi Walikota dan Wakil Walikota Terpilih menjadi Misi Kota Balikpapan Tahun 2016-2021 adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan SDM yang berkualitas dan berdaya saing tinggi;
2. Mewujudkan Kota Layak Huni Yang Berwawasan Lingkungan;
3. Meningkatkan infrastruktur kota yang representatif;
4. Mengembangkan ekonomi kerakyatan yang kreatif;

5. Mewujudkan penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik.

Sementara itu, Visi dan Misi Kota Balikpapan seperti yang tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang Kota Balikpapan Tahun 2005-2025 (Perda No. 1 Tahun 2013) adalah sebagai berikut :

**Visi :**

“Terwujudnya Balikpapan sebagai Kota 5 Dimensi: Jasa, Industri, Perdagangan, Pariwisata, Pendidikan & Budaya dalam Bingkai Madinatul Iman“

**Misi :**

1. Mewujudkan sumber daya manusia yang berdaya saing;
2. Menyediakan infrastruktur kota yang memadai;
3. Mewujudkan kota layak huni yang berwawasan lingkungan;
4. Mengembangkan ekonomi kerakyatan yang kreatif;
5. Mewujudkan penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik

## **2. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kota Balikpapan**

### **a. Dasar Pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kota Balikpapan**

Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan merupakan lembaga yang memegang peranan dan fungsi strategis dibidang penyelenggaraan pelayanan Penanaman Modal dan Perizinan terpadu Kota

Balikpapan yang dibentuk berdasarkan peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaga Daerah Kota Balikpapan Tahun 2016 Nomor 2 tambahan Lembaran Daerah Kota Balikpapan Nomor 26) serta Peraturan Walikota Balikpapan Nomor 54 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi uraian Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu. DPMPT adalah unsur pendukung dan pelaksana penyelenggaraan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu. DPMPT dipimpin oleh Kepala Badan yang dalam melaksanakan tugasnya berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah

**b. Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kota Balikpapan**

**Tugas :**

DPMPT mempunyai tugas melaksanakan perumusan, pengendalian dan melaksanakan kebijakan daerah di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu.

**Fungsi :**

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, DPMPT mempunyai fungsi :

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang penanaman modal peningkatan pelayanan perizinan terpadu sesuai dengan rencana strategis yang diterapkan Pemerintah Daerah;

1. Perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis di bidang informasi dan pelayanan;
2. perumusan, perencanaan, pembinaan, dan pengendalian kebijakan teknis di bidang perizinan;
3. Perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis di bidang penanaman modal;
2. Perumusan, perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis di bidang pengawasan dan pengendalian;
3. Penyelenggara urusan kesekretariatan; dan pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugasnya.

**c. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kota Balikpapan**

**1. Visi**

TERWUJUDNYA PELAYANAN PERIZINAN IKLIM MENUJU  
INVESTASI YANG KONDUSIF

**2. Misi**

1. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan perizinan yang prima dengan mengutamakan responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas, transparan dan kredibel;
2. Menciptakan iklim yang kondusif bagi dunia usaha, investasi dan kerjasama investasi;

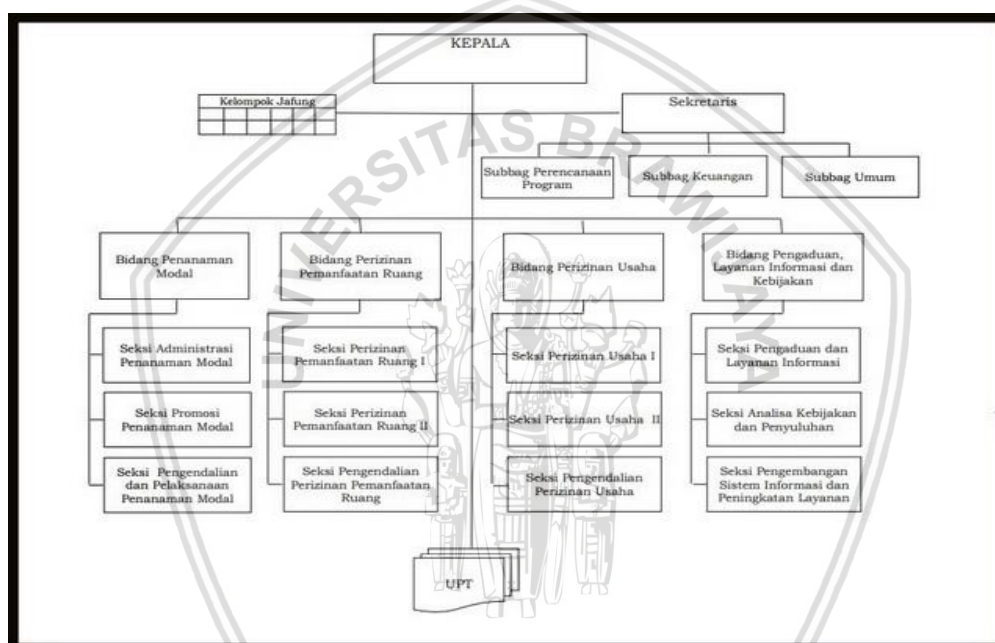
3. Mewujudkan tertib administrasi keuangan, sumber daya manusia (SDM) dan perkantoran.

**d. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kota Balikpapan**

Susunan Organisasi Dinas Penanaman Modal dan perizinan Kota Balikpapan sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor : 82 Tahun 2016, sebagai berikut :

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat yang membawahi :
  - a. Sub Bagian Perencanaan Program
  - b. Sub Bagian Keuangan
  - c. Sub Bagian Umum
3. Bidang Penanaman Modal yang membawahi :
  - a. Seksi Administrasi Penanaman Modal
  - b. Seksi Promosi Penanaman Modal
  - c. Seksi Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal
4. Bidang Perizinan Pemanfaatan Ruang yang membawahi :
  - a. Seksi Perizinan Pemanfaatan Ruang 1
  - b. Seksi Perizinan Pemanfaatan Ruang 2
  - c. Seksi pengendalian Perizinan Pemanfaatan Ruang
5. Bidang Perizinan Usaha yang membawahi :
  - a. Seksi Perizinan Usaha 1
  - b. Seksi Perizinan Usaha 2

- c. Seksi Pengendalian Perizinan Usaha
- 6. Bidang Pengaduan, Layanan Informasi dan Kebijakan yang membawahi :
  - a. Seksi Pengaduan dan layanan Informasi
  - b. Seksi analisa Kebijakan dan Penyuluhan
  - c. Seksi Pengembangan Sistem Informasi dan Peningkatan Layanan



**Gambar 4 : Bagan Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Balikpapan**

*Sumber : Profile DPMPPT Kota Balikpapan, 2017*

## B. Penyajian Data Fokus Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, Peneliti menyajikan data sesuai fokus yang telah ditentukan. Fokus masalah dalam penelitian ini adalah pada penerapan Inovasi SICANTIK dan kendala pada penerapan Inovasi SICANTIK pada lingkungan pemerintah Kota Balikpapan.



## **1. Pelaksanaan Inovasi SICANTIK (Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Perizinan Terpadu untuk Publik) di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kota Balikpapan.**

### **a. inovasi produk layanan**

Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) sudah menjalankan pemerintahan berbasis elektronik sejak tahun 2015. Untuk melaksanakan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kota Balikpapan berinisiatif untuk mengembangkan aplikasi perizinan menjadi berbasis *web programming*. Kemudian setelah melakukan beberapa kali uji coba, perbaikan dan pengembangan, maka terciptalah program SICANTIK (Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Terpadu untuk Publik) oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kota Balikpapan menjelaskan :

“SICANTIK itu merupakan singkatan dari sistem informasi pelayanan perizinan terpadu untuk publik yang merupakan layanan secara online terkait dengan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (DPMPT) yang bisa di akses melalui situs resmi dari DPMPT sendiri maupun melalui *web* di seluler yang sedang kami kembangkan”. (Wawancara pada tanggal 23 April 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kota Balikpapan”.

Berdasarkan penjelasan diatas pelayanan SICANTIK dapat dikatakan sebagai inovasi yang merupakan cara baru dan sebuah sistem yang pertama yang dinaungi oleh KOMINFO pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan yang selanjutnya akan menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat berdasarkan pengembangan karna dapat terus di setting. Hal tersebut juga djelaskan oleh Ibu Natalia

Sarah selaku Seksi Sub bagian Pengembangan Sistem Informasi dan Peningkatan Layanan:

“Inovasi SICANTIK lebih mengikuti perkembangan jaman, karena kita memang menggunakan aplikasi berbasis *web programming* karena aplikasi yang berbasis *web* seperti ini sangat umum yang dapat diakses dengan menggunakan media online dengan menggunakan gadget sehingga dapat di update dan di gunakan oleh *costumers*. (Wawancara pada tanggal 23 April 2018) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan.

Adanya Layanan SICANTIK (Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Terpadu untuk Publik) yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu. Masyarakat benar-benar merasakan pelayanan inovasi baru dari pemerintah. Adanya layanan SICANTIK (Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Perizinan Terpadu untuk Publik) yang dilaksanakan oleh DPMPT Kota Balikpapan. Seperti yang kita ketahui selama ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu merupakan instansi yang mempunyai tugas dalam bidang perizinan, salah satunya memberi pelayanan kepada para pengusaha dalam mendapatkan izin usahanya. Adanya inovasi layanan ini DPMPT Kota Balikpapan memiliki metode pelayanan yang baru, sehingga mampu memaksimalkan perannya sebagai pemberi pelayanan publik yaitu memuaskan dan memberikan pelayanan terbaik pada masyarakat. Dasar hukum dari adanya layanan SICANTIK antara lain:

1. UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
2. Peraturan Presiden No. 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

3. Peraturan Walikota Balikpapan No. 18 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada DPMPT
4. UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;
5. PP No 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik;
7. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Komunikasi dan Informatika;
8. Peraturan Walikota Balikpapan Nomor 12 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan eGovernment;

Inovasi pelayanan SICANTIK sampai saat ini sudah mempunyai beberapa aplikasi lainnya yang didalamnya merupakan pengembangan dari layanan inovasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan. Inovasi tersebut merupakan layanan yang dikembangkan untuk mengoptimalkan dan mempercepat proses perizinan dan seperti yang dijelaskan oleh Ibu Natalia Sarah selaku Seksi Sub bagian Pengembangan Sistem Informasi dan Peningkatan Layanan:

“Pelayanan Utama pada DPMPT kota Balikpapan ini adalah dengan adanya Inovasi SICANTIK ini yang merupakan program pertama dalam pengurusan perizinan berbasis *web online* yang merupakan awal dibentuknya SICANTIK. Awalnya pada pelayanan perizinan

masih berbasis Dekstop setelah dilakukan perkembangan untuk meminimalisir adanya kemungkinan-kemungkinan maka diluncurkanlah SICANTIK oleh Kementerian KOMINFO sebagai sistem *online* yang dibentuk untuk mengoptimalkan proses perizinan. (Wawancara pada tanggal 23 April 2018) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan.



**Gambar 5. Brosur pelayanan perizinan pada DPMPT Kota Balikpapan**

Sumber: DPMPT Kota Balikpapan 2017

Bu Nisa menjelaskan bahwa selain layanan perizinan online Pelayanan SICANTIK juga mengembangkan beberapa produk yang dapat menunjang proses perizinan yaitu :

“Didalam Layanan SICANTIK itu terdapat beberapa aplikasi pelayanan yang sedang (DPMPT) kembangkan untuk menunjang dan mempercepat proses perizinan yaitu dengan adanya *tracking online*, *SMS gateway*, dan ada *Digital Signature* yang terdapat dalam inovasi SICANTIK untuk pengecekan status izin dan juga dapat di akses di handphone melalui *web* dengan melakukan sistem *scan QR barcode* sehingga dapat tersimpan dalam *database* perizinan. Beberapa layanan ini memang digunakan untuk mempermudah proses perizinan.” (Wawancara pada tanggal 23 April 2018) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan.

Berdasarkan penjelasan diatas, diketahui bahwa pelayanan SICANTIK memiliki beberapa aplikasi pelayanan yang terus dikembangkan untuk menunjang proses perizinan sehingga lebih efektif dan efisien secara tepat waktu. Setelah melalui beberapa pengembangan pelayanan SICANTIK terdapat beberapa produk pelayanan antara lain; 1) *Tracking Online*; 2) *SMS Gateway*, 3) *Digital Signature*. Dari ketiga layanan tersebut yang pertama adalah layanan *Tracking Barcode* yang dapat digunakan oleh masyarakat (pemohon) untuk pengecekan status izin melalui website DPMPT Kota Balikpapan. Secara Jelas dalam tampilan layanan online yang ada di situs Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kota Balikpapan sebagai berikut:





**Gambar 6. Sistem layanan Tracking online**  
Sumber. Peneliti, 2018

Selanjutnya, dalam layanan SICANTIK Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan juga menyediakan sistem *Digital Signature* dengan tujuan menyediakan layanan pendukung masyarakat untuk dapat mengakses melalui *web*.

Selanjutnya, dalam layanan SICANTIK pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan juga sedang mengembangkan layanan sistem SICANTIK yang dapat diakses melalui *smartphone* android dengan tujuan menyediakan layanan serta mempermudah pegawai maupun masyarakat yang akan melakukan proses perizinan ataupun investasi dan dapat diakses melalui *web*. Pada halaman web [investasi.balikpapan.go.id](http://investasi.balikpapan.go.id).

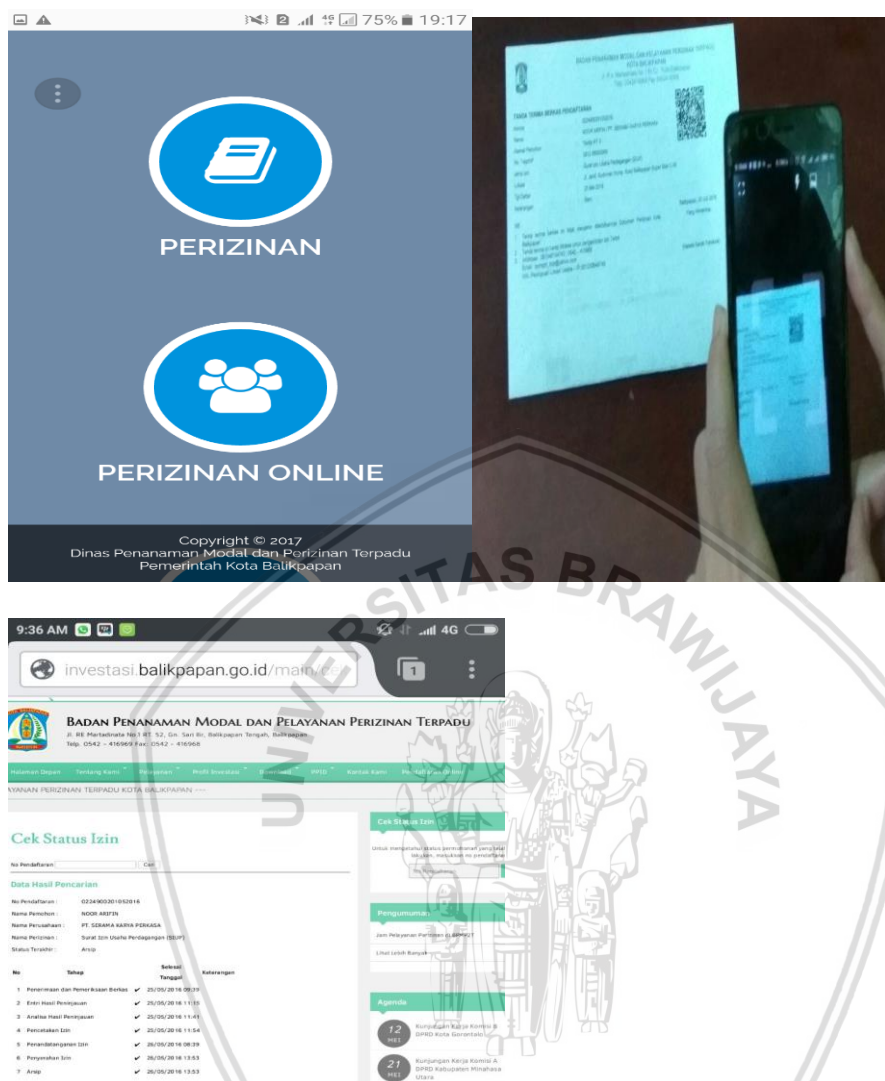


**Gambar 7. Halaman Sistem layanan SICANTIK pada Web**  
Sumber: Peneliti 2018

Berikut alur pengaksesan sistem SICANTIK

1. Buka situs web Investasi.balikpapan.go.id;
2. Pilih Perizinan Online
3. Setelah mendaftar muncul tanda terima apabila izin sudah masuk
4. Pilih Tracking status izin;
5. Arahkan Kamera ke scan QR code yang terdapat pada SK izin;
6. Pastikan android terhubung dengan internet dan data hasil scan akan muncul





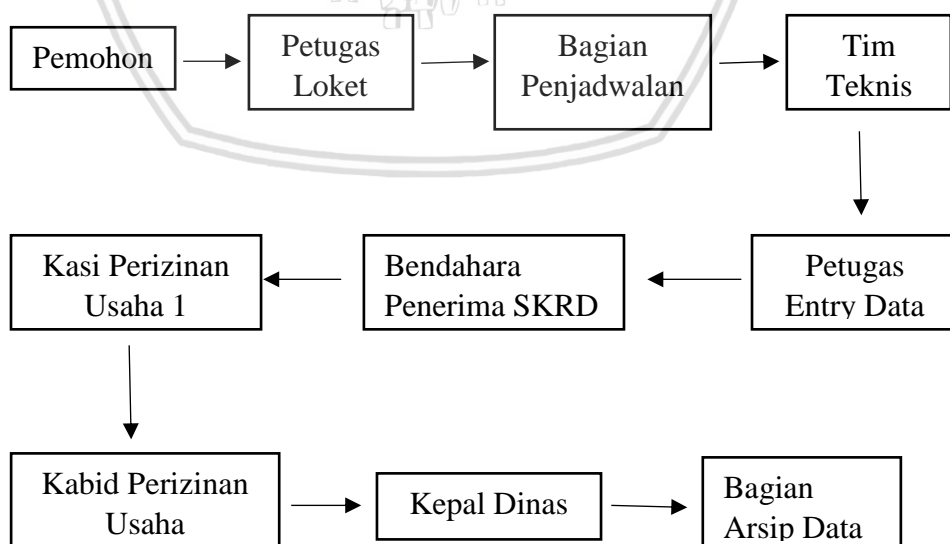
**Gambar 8. Pengaksesan sistem SICANTIK melalui smartphone**  
Sumber: Peneliti 2018

Berdasarkan pemaparan beberapa layanan SICANTIK diatas dapat disimpulkan layanan SICANTIK merupakan inovasi produk atau layanan baru yang digunakan untuk memudahkan masyarakat. Adapun beberapa produk yaitu paket perizinan *online*, *tracking barcode* serta adanya *Digital Signature* yang masih dalam proses pengembangan produk ini merupakan beberapa produk layanan aplikasi SICANTIK yang digunakan untuk mempercepat proses perizinan.

### b. Inovasi Proses Pelayanan

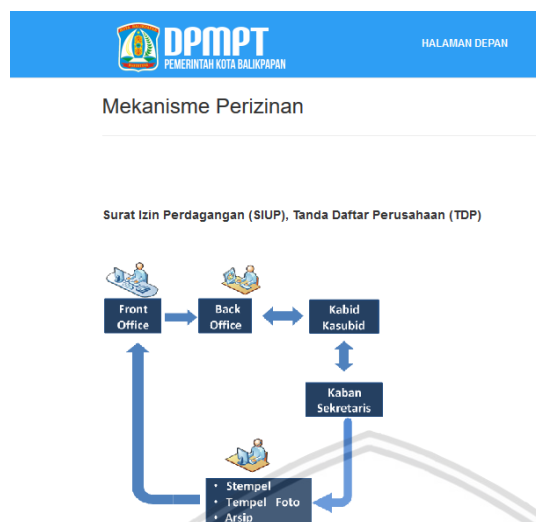
Organisasi pemerintahan yang terkenal lamban, dan berbelit-belit dalam pelayanan menuntut untuk bergerak lebih cepat dan tepat dalam pemberian pelayanan publik sehingga dapat memberikan pelayanan sehingga dapat memberikan pelayanan yang diberikan. Salah satunya yaitu dengan pelayanan perizinan melalui SICANTIK. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan sebagai instansi penyedia layanan atau fasilitator harus melakukan pelayanan dalam menjawab masalah tersebut. Upaya tersebut dibuktikan dengan adanya penyederhanaan prosedur pelayanan melalui perizinan berbasis *web* pada layanan SICANTIK. Berikut merupakan gambaran proses perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (DPMPPT) Kota Balikpapan.

Adapun mekanisme prosedur dalam proses perizinan *online* adalah sebagai berikut:



**Tabel 1. Prosedur Pelayanan Paket Perizinan Online**

*Sumber:* DPMPT Kota Balikpapan 2017



**Gambar 9. Mekanisme Perizinan DPMPT Kota Balikpapan**

*Sumber:* DPMPT Kota Balikpapan 2017

Berdasarkan alur perizinan diatas perizinan online melalui layanan SICANTIK dan pelayanan secara reguler terdapat perbedaan alur pelayanan. Perbedaan terletak pada proses dalam pemberian pelayanan, dengan pelayanan reguler seluruh proses dilakukan secara manual yang mengharuskan pemohon untuk datang langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan dan mengisi form pengajuan secara manual lalu datang kembali untuk mengecek status dan surat izin lalu menunggu konfirmasi dan dihubungi oleh pihak DPMPT. Sedangkan, alur perizinan online melalui layanan SICANTIK pemohon melakukan pengisian formulir secara online serta pengumpulan berkas dengan cara mengupload-nya yang kemudian menunggu konfirmasi email apakah data perizinan yang diajukan terverifikasi atau tidak juga bisa melalui fitur tracking system yang terdapat pada laman SICANTIK atau melalui smartphone melalui mobile SICANTIK.

Kemudahan pelayanan paket perizinan *online* juga dirasakan oleh pemohon izin (masyarakat) peneliti berkesempatan melakukan wawancara dengan seseorang perpanjang perizinan *online* yaitu Bapak Suwarno dari Kecamatan Sumber Rejo menjelaskan bahwa:

“Pengurusan izin secara online ini sangat memudahkan saya. Karena saya tidak perlu jauh-jauh datang berkali-kali dari Sumber Rejo ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPTSP) untuk perpanjang izin karna sudah berbasis online selain itu prosedurnya juga mudah dan praktis sekarang saya tidak perlu repot- repot bolak-balik datang ke sini karena sudah saya upload saat awal”. (Wawancara pada tanggal 23 April 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan)

Proses Pelaksanaan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Balikpapan merupakan upaya pembaharuan dalam menunjang pelayanan yang diberikan untuk menunjang pembaharuan pelayanan perizinan melalui SICANTIK (Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Terpadu untuk Publik) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Balikpapan menetapkan SOP (standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan Publik dengan mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan dengan 14 (empat belas) indikator sebagai berikut :

1. Dasar Hukum
2. Persyaratan
3. Sistem Mekanisme dan Prosedur
4. Jangka Waktu Penyelesaian

5. Biaya / tarif
6. Produk Pelayanan
7. Sarana, Prasarana dan / atau fasilitas
8. Kompetensi Pelaksana
9. Pengawasan Internal
10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
11. Jumlah Pelaksana
12. Jaminan Pelayanan
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Pelaksanaan pelayanan publik melalui SICANTIK yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Balikpapan sudah dijalankan berdasarkan pedoman dan telah memenuhi klasifikasi yang terdapat didalam Standar Operasional Prosedur dengan mengacu pada Standar Operasional Prosedur Nomor 188.4/ 95 Tahun 2017 tentang Standar Operasional Prosedur di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan hal ini diperkuat oleh ibu Natalia Sarah selaku seksi Pengembangan Sistem Inoformasi dan Peningkatan Layanan sebagai berikut:

”untuk pelayanan online ini sendiri kami sudah menyesuaikan dengan ketentuan Standar Operasional Prosedur yang sudah direvisi tahun 2017 kami sudah melaksanakannya sesuai dengan ketentuan, untuk transparansi setiap proses pelayanan selalu kami beritahukan dalam bentuk informasi pada web” (Wawancara pada tanggal 23 April 2018) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan)

Dari pernyataan ibu Natalia Sarah diatas, telah dijelaskan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kota Balikpapan telah memberikan pelayanan publik dengan mengikuti ketentuan yang ada sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditentukan oleh pemerintah kota. Beberapa indikator pelayanan publik telah dijalankan dengan baik sesuai dengan SOP yang Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu keluarkan setiap perkembangannya.



**Gambar 10. Cover Standar Operasional Pelayanan (SOP)**  
Sumber : DPMPT Kota Balikpapan, 2017

Didalam buku standar pelayanan publik yang dipublikasikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan. Disertakan juga penjelasan dan hasil kerja terhadap indikator yang mencakup undang-undang tersebut.



Selain itu, di dalam pelaksanaan dan pengembangan inovasi layanan SICANTIK (Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Terpadu untuk Publik) diterapkan suatu kegiatan untuk memantau dan mengevaluasi inovasi layanan tersebut. Beberapa hal yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu dalam memantau dan mengevaluasi inovasi layanan SICANTIK adalah :

1. Kegiatan sosialisasi terhadap pelayanan SICANTIK (Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Terpadu untuk Publik). Kegiatan ini dilakukan dengan menganalisa ketepatan waktu penyelesaian izin secara berkala setiap bulan, persemester dan pertahun.
2. Pelaksanaan Audit. untuk memastikan efektifitas dan kesesuaian pelayanan perizinan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
3. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) oleh pihak konsultan yang dilakukan setiap tahun.
4. Penyediaan touchsreen kepuasan pelanggan yang ada di ruang pelayanan setelah masyarakat mengambil sertifikat izin. Masyarakat diharuskan menekan tombol puas, cukup puas, atau tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kota Balikpapan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kota Balikpapan mempunyai strategi dalam memperkenalkan layanan terbaru melalui SICANTIK berikut adalah penjelasan dari oleh Ibu



Natalia Sarah selaku Seksi Sub bagian Pengembangan Sistem Informasi dan Peningkatan Layanan bahwa :

“Sosialisasi yang DPMPT melakukan yaitu melalui *website*, media sosial, sosialisasi, koran, berita harian radio dan mengadakan acara khusus dan *gathering*, kegiatan ini pun disetujuinya karna dari sisi anggaran selalu didukung oleh PEMKOT sehingga pada saat asistensi sudah pasti diterima seperti tim-tim BPKAD, BAPEDDA, Pembangunan yang mendukung kegiatan sosialisasi ini. (Wawancara pada tanggal 23 April 2018) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan.

Ibu Natalia Sarah juga menambahkan :

“untuk pengenalan alur, mekanisme dan prosedur kepada masyarakat (pemohon) yang baru melakukan izin secara online kami menyediakan layanan *costumer service* pada layanan tersebut yang akan dituntut untuk dapat memudahkan pekerjaan pengembangan dalam penggunaan internet dan alur prosedurnya” (Wawancara pada tanggal 23 April 2018) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan.

Berdasarkan dari pernyataan dari informan diatas diketahui bahwa dalam memperkenalkan layanan SICANTIK pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan tidak ada secara khusus melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat. Sosialisasi dan pengenalan dilakukan saat Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Perizinan Terpadu (DPMPT) melakukan acara khusus dan *gathering* kepada pengusaha serta melalui situs resmi DPMPT Kota Balikpapan, melalui *website*, media sosial, radio. Untuk masyarakat yang baru melakukan izin *online* Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan menyediakan layanan *costumer service* yang akan membimbing masyarakat (pemohon) dalam pengenalan aplikasi serta alur prosedur izin.



**Gambar 11. layanan customer service**

Sumber: Peneliti 2018

## **2. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi SICANTIK (Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Terpadu untuk Publik) pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kota Balikpapan**

### **a. Faktor Pendukung Pelaksanaan Inovasi**

Dalam pelaksanaan inovasi sebagai cara baru untuk dapat memenuhi pelayanan kepada masyarakat terkait pelayanan perizinan maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan meninjau kendala tersebut dari berbagai faktor yang mempengaruhi perkembangan guna menghasilkan suatu inovasi yang berkelanjutan. Faktor yang mendukung pelaksanaan inovasi layanan SICANTIK (Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Terpadu untuk Publik) di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kota Balikpapan.

## 1. Kepemimpinan Organisasi

Peran Kepemimpinan Organisasi merupakan faktor penting dalam pengembangan inovasi sebagai pendorong dalam pelaksanaannya. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (DPMPPPT) Kota Balikpapan berkomitmen dalam melaksanakan dan mengembangkan layanan SICANTIK. Seperti yang Ibu Natalia Sarah selaku Seksi Sub bagian Pengembangan Sistem Informasi dan Peningkatan Layanan jelaskan:

”Saat berjalannya inovasi SICANTIK ini yang pada awal pelaksanaannya masih menggunakan sistem manual dengan Dekstop, sebelum sub bagian pengolahan data elektronik difasilitasi untuk training tetapi berkat komitmen dari kepala dinas oleh Bapak setelah itu baru menggunakan sistem berbasis *online* melalui *web* untuk seluruh kegiatan terintegrasi dengan SICANTIK” (Wawancara pada tanggal 23 April 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan).

Setelah itu ibu Natalia Sarah juga menambahkan:

“untuk pengembangan SICANTIK Kepala Dinas beserta staffnya semua belajar dan selalu menerima setiap masukan dan usulan apabila ada kekurangan, hal-hal yang harus ditambahkan agar apabila terdapat permasalahan dapat diselesaikan dengan cepat. Kepala dinas DPMPPPT yang menerima inovasi mempertegas dengan adanya inovasi ini yang berasal dari KOMINFO ini menyetujui dan menyesuaikan dengan Kerangka Acuan Kerja (KAK) serta program yang telah dibuat untuk perizinan *Online*. (Wawancara pada tanggal 23 April 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan).

Berdasarkan wawancara diatas, Kepala Dinas sudah melaksanakan fungsi dengan baik, sebagai pemimpin dalam pelaksanaan inovasi yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan beliau mengarahkan manfaat sistem online sudah dapat dilaksanakan dengan baik karna sebelum sistem online dilaksanakan masih

menggunakan sistem manual yang kini telah berkembang dengan digunakannya sistem online.

Selain faktor Pendukung dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kota Balikpapan, pelayanan SICANTIK ini juga Mendapatkan dukungan dari Pemerintah Kota Balikpapan.

## **2. Budaya Inovasi**

Sejak dilaksanakannya inovasi SICANTIK (Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Perizinan Terpadu untuk Publik) di DPMPT Kota Balikpapan pada awal 2015 DPMPT telah melakukan pengembangan budaya inovasi. Pengembangan budaya inovasi yang dilaksanakan dapat terus di rutinitaskan dan berkelanjutan sehingga sistem inovasi akan lebih terjamin dan dapat dilaksanakan dengan baik oleh seluruh pegawai dan staff di DPMPT Kota Balikpapan.

Ibu Natalia Sarah selaku Seksi Sub bagian Pengembangan Sistem Informasi dan Peningkatan Layanan yaitu juga menambahkan:

“Pengembangan budaya inovasi sangat diperlukan agar kinerja organisasi dapat berjalan dengan lancar. Layanan SICANTIK ini diinovasikan dan terus dikembangkan dengan meminta saran dan kritik dari konsultan, agar selalu ada hal-hal baru yang ada dalam layanan SICANTIK ini” (Wawancara pada tanggal 23 April 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan).

Berdasarkan pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa DPMPT Kota Balikpapan juga melakukan pengembangan inovasi dengan tujuan agar layanan SICANTIK terus melakukan berbagai penyesuaian dan pelaksanaan untuk tumbuh berkembang sehingga dapat terus berkelanjutan.

### 3. Kualitas Pegawai

Sumberdaya aparatur yang dimiliki Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kota Balikpapan sebagian besar adalah lulusan sarjana dan beberapa lulusan setara SLTA. Semuanya merupakan pegawai yang sudah lama bekerja di DPMPT dan mempunyai pengalaman dalam mengatasi masalah perizinan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kota Balikpapan setiap tahunnya melakukan pendidikan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Ibu Natalia Sarah selaku Seksi Sub bagian Pengembangan Sistem Informasi dan Peningkatan Layanan yaitu:

”Dalam meningkatkan kualitas pegawai dalam pencapaian sasaran mutu, DPMPT melakukan Bimbingan Teknologi karna ada devisit baru setiap tahunnya yang secara struktural agar dapat memaksimalkan kinerja dalam memberikan pelayanan terutama pelayanan melalui SICANTIK ini” (Wawancara pada tanggal 23 April 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan).

Berdasarkan pernyataan diatas, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kota Balikpapan dalam meningkatkan kualitas dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dilakukan secara rutin dengan memberikan bimbingan teknologi kepada pegawai dalam penggunaan teknologi dan informasi guna meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan secara elektronik.



#### **4. Tim kerja dan Kemitraan**

Tim kerja dalam inovasi pelayanan SICANTIK dapat dilihat dari sinergi antara atasan dan bawahan yang memiliki komitmen yang sama untuk mewujudkan pelayanan perizinan yang berkualitas. Hal ini berdasarkan penjelasan dari Ibu Natalia Sarah selaku Seksi Sub bagian Pengembangan Sistem Informasi dan Peningkatan Layanan bahwa:

“Dalam pelayanan SICANTIK ini dibutuhkan tim kerja yang saling bersinergi. Kita memiliki tim kerja mulai dari Customer Service khusus layanan perizinan online, Bidang Perizinan, Bidang Perizinan usaha, Bidang Sistem Informasi dan Peningkatan Layanan, hingga kepala badan yang memutuskan dan menandatangani sertifikat izin. Sehingga semuanya saling bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan” (Wawancara pada tanggal 27 April 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan).

Tim yang bekerja sebagai pendukung pelaksanaan Layanan SICANTIK ini juga melihat sejauh mana setiap izin yang masuk agar tidak ada kesalahan pada proses pelayanan.

#### **5. Adanya Mutasi & Rotasi**

Berjalannya layanan SICANTIK tidak lepas dari peran pegawai sebagai pelaksana dan pemberi layanan, untuk meningkatkan kualitas kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan yang menetapkan indikator kinerja individu di setiap sub bagian yang ada di DPMPPT Kota Balikpapan. Berdasarkan penjelasan dari Ibu Natalia Sarah selaku Seksi Sub bagian Pengembangan Sistem Informasi dan Peningkatan Layanan bahwa:

”Kalo dari kita sih supaya setiap pegawai akan tetap terus meningkatkan kinerja mereka masing masing biasanya Kepala Dinas itu memberlakukan adanya mutasi internal untuk pegawai dan juga

dilakukannya mutasi eksternal atau dipindahkan untuk memotivasi mereka lagi untuk tidak malas-malasan misalnya dengan dilakukannya rolling. Tetapi kalo untuk bagian teknisi/IT sejauh ini tidak dipindahkan. Selain itu, untuk di bidang Penanaman Modal itu mendapat link untuk langsung ke BKPM, selanjutnya juga setiap pegawai akan dinilai dan diberikan reward tetapi itu dikhususkan untuk pegawai SOS karna pada pelaksanaannya menggunakan waktu mulai dari jam 7 hingga jam 10 malam, kalau yang seperti kita-kita ini hanya dituntut untuk berkembang saja” (Wawancara pada tanggal 27 April 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan).

Berdasarkan wawancara diatas, dalam meningkatkan semangat dan kualitas kinerja pegawai adalah dengan dilakukannya mutasi untuk pegawai yang tidak dapat melakukan pekerjaan dengan baik. Dan untuk pegawai yang sudah melakukan pekerjaannya dengan baik maka diberikan apresiasi dengan adanya reward. Hal ini dilakukan DPMPT karna ingin menilai dan mengapresiasi kontribusi dari setiap kinerja pegawai dalam pelayanan SICANTIK. Hasil dari kinerja organisasi ini dapat dilihat dari hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terus-menerus meningkat.

## **b. Faktor Penghambat Pelaksanaan Inovasi**

Selain faktor pendukung yang mendukung inovasi pelayanan SICANTIK, Terdapat beberapa faktor yang menjadi hambatan dalam pengembangan inovasi layanan SICANTIK adalah;

### **1. Masih banyak Program yang belum Terealisasi**

Sikap yang diambil oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan dengan memilih untuk menutup program yang gagal karna adanya program yang belum terealisasi karna masih membutuhkan beberapa pengembangan dan perbaikan yang dilakukan serta



tidak efisiennya program yang terlaksana maka Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan mengambil tindakan untuk menjadi acuan dasar dan sebagai pembelajaran agar DPMPT dapat terus melakukan perbaikan. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Natalia Sarah selaku Seksi Sub bagian Pengembangan Sistem Informasi dan Peningkatan Layanan, yaitu;

“Sebenarnya kami ini memilih untuk tidak menutup program yang gagal adalah supaya kami bisa memperelajari apa yang kurang, apa yang salah pada program tersebut, jadi kami bisa terus belajar dan berusaha untuk memperbaiki kesalahan-kesalahan yang ada” (Wawancara pada tanggal 27 April 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan).

Program yang sebelumnya dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu melalui Dekstop dirasakan masyarakat sangat kurang karna banyak masyarakat yang merasa hal itu sangat tidak efektif dan efisien karna harus dilakukan ditempat sehingga jika ada persyaratan yang kurang dari pemohon perizinan akan menyulitkan mereka karna harus kembali untuk dapat mengajukan permohonan tersebut.

## **2. Kualitas Teknologi yang Belum Memadai**

Tindakan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan ini terhadap beberapa penghambat yang menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan pada sistem SICANTIK seperti teknologi sangat berpengaruh. Seperti penjelasan dari Ibu Natalia Sarah selaku Seksi Sub bagian Pengembangan Sistem Informasi dan Peningkatan Layanan, sebagai berikut;

“Kalau teknologi sebenarnya sudah ada, tetapi biasanya kami terkendala dengan adanya koneksi internet. Kan biasanya internet itu tidak selalu bagus ya jaringannya kadang ada waktunya down itu yang menjadi penghambat sih karna sering putus koneksinya, trus juga servernya down, dari segi budaya itu sendiri kurangnya kesadaran dari pihak penyelenggara untuk segera menyelesaikan permasalahan. Dan kurang tepatnya penempatan tugas dan fungsi sesuai kedudukannya itu yang menjadi penghambatnya.” (Wawancara pada tanggal 27 April 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan).

Selanjutnya Ibu Natalia sarah juga menambahkan;

“Kalau untuk kita ini tidak diberikan penghargaan secara khusus mba, kami hanya dituntut untuk terus melakukan pengembangan-pengembangan dalam sistem informasi khususnya bagian pelayanan karna kami juga tidak bisa berpindah-pindah karna harus stay disini untuk terus memantau perkembangan yang ada. Untuk insentif juga tidak ada karna kami juga dituntut untuk tidak terlalu mengharapakan adanya insentif yang seperti itu”. (Wawancara pada tanggal 27 April 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan).

Berdasarkan wawancara di atas faktor penghambat dari segi teknologi yang menyebabkan kurangnya kesadaran dari pihak penyelenggara untuk segera menyelesaikan permasalahan adalah karna setiap pegawai tidak diberikan Reward atau Punishment. Jadi sistem Reward dan Punishment ini sebaiknya diperlukan agar setiap pegawai termotivasi untuk mengerjakan pekerjaan mereka dan bukan hanya dituntut untuk semata-mata berkembang saja

### **3. Ketidakpastian dalam menghadapi resiko dan perubahan**

Sikap dalam menghadapi resiko dan perubahan berasal dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (DPMPPT) Kota Balikpapan serta dari luar yaitu masyarakat (pemohon). Resiko yang

dirasakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan adalah saat terjadinya *trouble* pada sistem aplikasi layanan SICANTIK. Seperti penjelasan dari Ibu Natalia Sarah selaku Seksi Sub bagian Pengembangan Sistem Informasi dan Peningkatan Layanan, sebagai berikut:

“Hambatan yang kami (DMPPT) hadapi dalam pelaksanaan layanan SICANTIK adalah adanya *trouble* pada aplikasi. Terkadang web pada sistem mengalami gangguan sehingga membutuhkan waktu untuk memperbaikinya sehingga pelayanan perizinan menjadi bertahap. Namun kami selalu menyampaikan kepada masyarakat melalui layanan customer service bahwa sistem web mengalami *trouble* dan sedang dalam perbaikan” (Wawancara pada tanggal 27 April 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan).

Sedangkan sikap dalam menghadapi perubahan yang berasal dari masyarakat, yaitu masyarakat kurang bisa memanfaatkan layanan SICANTIK dan kebanyakan masih memilih untuk datang langsung ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan. Hal ini diminimalisir oleh DMPPT Kota Balikpapan dengan melakukan sosialisasi secara konsisten. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Natalia Sarah selaku Seksi Sub bagian Pengembangan Sistem Informasi dan Peningkatan Layanan, bahwa;

“Sistem layanan SICANTIK kurang dimanfaatkan oleh masyarakat karna masyarakat masih banyak yang memilih untuk datang langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan secara *Face to Face* dan dilakukan dengan *front office* dan *back office* karna banyak masyarakat yang masih bingung mengenai prosedur perizinan online.” (Wawancara pada tanggal 27 April 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan).

#### **4. Anggaran Bersifat Jangka pendek**

Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan khususnya dibagian staff Sistem informasi dan peningkatan layanan mengeluhkan kurangnya anggaran yang diberikan. seperti yang dijelaskan oleh Ibu Natalia Sarah selaku Seksi Sub bagian Pengembangan Sistem Informasi dan Peningkatan Layanan sebagai berikut;

“Kami pengennya ada anggaran lebih. Kemarin sebenarnya kami sudah difasilitasi sebanyak 50 juta tetapi ternyata semakin kesini semakin kurang seiring perkembangan yang ada. Sebenarnya anggaran itu juga agar semua bisa diakomodasi di SICANTIK. (Wawancara pada tanggal 27 April 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan).

Berdasarkan hasil wawancara diatas Kebutuhan Anggaran Dinas Penanaman Modal dan Prizinan Terpadu Kota Balikpapan dalam pengurusan perizinan mengenai anggaran harus menjadi perhatian pemerintah Kota Balikpapan agar program inovasi SICANTIK dapat terus melakukan perkembangan yang signifikan dalam pelayanan proses perizinan.

##### **5. Minimnya Kompetensi / Kualitas Pegawai**

Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan khususnya dibagian staff Sistem informasi dalam peningkatan layanan pegawai masih membutuhkan pegawai yang menguasai pelaksanaan sistem ini, sehingga akan menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan perizinan yang menggunakan sistem internet ini. Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Natalia Sarah selaku seksi Sub Bagian Pengembangan Sistem Informasi dan Peningkatan Layanan sebagai berikut;

”Kurangnya Sumber Daya Manusia (IT,User) dalam meneliti dan menginput perizinan karna sedikit terutama lagi pada saat pindah kantor kemarin jadi, pegawai itu masih banyak yang terlalu focus pada

perpindahannya dan barang-barang yang ada dikantorpun seperti komputer atau berkas-berkas lainnya masih banyak tercecer dan tercampur” (Wawancara pada tanggal 27 April 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan).

Menurut hasil wawancara, kurangnya jumlah pegawai yang ada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan membuat sistem pelayanan perizinan menjadi Terhambat karna fokus pegawai yang terbagi-bagi pada saat perpindahan kantor dinas.

## **6. Kelambanan / Tidak Merespon**

Hambatan administratif yang dirasakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kota Balikpapan dalam pelaksanaan inovasi SICANTIK adalah yang terisi oleh proses permohonan izin online yang diajukan oleh masyarakat (pemohon), terkadang tidak sesuai dengan syarat yang berlaku, seperti yang dijelaskan oleh Ibu Natalia Sarah selaku Seksi Sub bagian Pengembangan Sistem Informasi dan Peningkatan Layanan

“banyaknya pemohon yang memasukan berkas atau data yang tidak sesuai dengan aturan yang dibuat. Hal ini mempersulit dan memperlambat kami (DPMPT) dalam memproses izin yang diajukan. Sehingga, apabila berkas persyaratan tidak segera dipenuhi oleh masyarakat (pemohon) maka, proses pelayanan menjadi terhambat”. (Wawancara pada tanggal 27 April 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan).

## **C. Analisa dan Interpretasi Data**

- 1. Pelaksanaan Inovasi Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Terpadu untuk Publik (SICANTIK) di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kota Balikpapan.**

### **a. inovasi produk layanan**

Menurut Suwarno (2008) menjelaskan bahwa inovasi disektor publik merupakan salah satu cara untuk mengatasi kemacetan dan kebutuhan organisasi sektor publik, karakteristik dari sistem disektor publik yang statis dan kaku harus mampu dicairkan melalui penularan budaya organisasi. Budaya inovasi ini harus dipertahankan dan dikembangkan lebih baik lagi. Budaya inovasi ini harus dipertahankan dan dikembangkan lebih baik lagi. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (DPMPTSP) Kota Balikpapan memanfaatkan sistem informasi inovasi SICANTIK untuk menjalankan tata pelayanan publik yang efektif dan efisien untuk dapat menyelesaikan permasalahan yang timbul.

Berdasarkan hasil data yang disimpulkan sistem layanan SICANTIK (Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Terpadu untuk Publik) merupakan sebuah inovasi karena menawarkan cara baru yang digunakan masyarakat dalam mendapatkan layanan perizinan. Selain itu memiliki keunggulan yang sangat fleksibel karena terus mengikuti perkembangan jaman karena penggunaan aplikasi online yang sangat umum sehingga sewaktu-waktu dapat terus diperbaharui sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Menurut Muluk (2008) inovasi produk layanan yang berasal dari perubahan bentuk dan desain produk. Gagasan baru berupa bentuk layanan ini membuat masyarakat tertarik untuk berpartisipasi dengan menggunakan layanan internet dalam melakukan proses perizinan. Berdasarkan data lapangan, layanan SICANTIK merupakan produk layanan baru yang



dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan dalam memberikan kemudahan pelayanan perizinan kepada masyarakat. Ibu Natalia Sarah selaku Seksi Sub bagian Pengembangan Sistem Informasi dan Peningkatan Layanan menjelaskan SICANTIK merupakan sistem layanan berbasis *web* terkait dengan pelayanan perizinan. Inovasi produk yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan adalah sistem layanan SICANTIK.

Adapun aplikasi tambahan yang terdapat pada pelayanan SICANTIK antara lain:

1. *Tracking Barcode* fitur untuk memantau dan mengetahui status izin yang telah diajukan. Dengan layanan ini masyarakat (pemohon) tidak perlu datang langsung ke dinas.
2. *SMS Gateway* yaitu salah satu layanan dalam SICANTIK mengetahui pemberitahuan proses izin.
3. *Digital Signature* yaitu sebagai salah satu fitur yang ada di dalam SICANTIK, tetapi memang masih dalam proses. Sehingga, sistem ini masih belum terlihat hasilnya.

Berdasarkan penjelasan diatas mengenai produk layanan dari sistem SICANTIK, bahwa dapat disimpulkan dalam memberikan layanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan memberikan kemudahan bagi masyarakat (pemohon). Hal ini sesuai dengan Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik bahwa menurut Undang-Undang 25 Tahun 2009 bahwa terdapat beberapa asas yang harus dipenuhi



dalam penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Selain harus memenuhi asas penyelenggaraan pelayanan publik, sebagai suatu layanan inovasi menurut Suwarno (2008:10) ide inovasi yang dipilih tidak lepas dari beberapa hal yaitu:

1) Pengetahuan baru

Sebuah inovasi hadir sebagai sebuah pengetahuan baru bagi masyarakat dalam sebuah sistem sosial yang akan menjadi faktor penting perubahan sosial dalam masyarakat. Layanan SICANTIK ini memberikan pengetahuan yang baru bagi masyarakat yang akan melakukan perizinan terutama dalam mengakses teknologi. Selain itu Pada layanan SICANTIK berbasis *web* ini disediakan sebagai referensi bagi pelaku usaha untuk mendapatkan informasi terkait usaha serta perizinannya.

2) Cara baru

Inovasi juga dapat berupa cara baru bagi individu atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan dan menjawab masalah tertentu. Sistem Layanan SICANTIK mempunyai beberapa layanan, dimana layanan tersebut saat ini sudah berbasis online, sehingga bisa dirasakan masyarakat Kota Balikpapan yang hendak melakukan perizinan diberbagai tempat untuk mendapatkan layanan yang disediakan. fitur

*tracking Barcode* pada layanan SICANTIK juga merupakan cara baru dalam pelayanan peizinan untuk melihat status izin.

### 3) Objek baru

inovasi adalah objek baru bagi penggunaanya baik berbentuk fisik maupun tidak berwujud. Layanan SICANTIK merupakan objek baru karena dengan adanya fitur sistem layanan SICANTIK masyarakat pengguna dimudahkan dalam mengakses informasi serta melakukan proses perizinan.

### 4) Teknologi Baru

Inovasi sangat identik dengan kemajuan teknologi. Sebagian besar yang hadir dari kemajuan teknologi. Indikator kemajuan dari sebuah produk teknologi yang inovatif dapat langsung dikenali dari fitur-fitur yang melekat pada produk. Sistem Layanan SICANTIK ini digagas dengan berbasis pada pemanfaatan teknologi informasi atau e-government, gagasan tersebut muncul dari perkembangan teknologi yang semakin pesat dan ingin dimanfaatkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan sehingga dibuatlah layanan dengan nama SICANTIK (Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Terpadu untuk Publik).

### 5) Penemuan Baru

Hampir semua inovasi merupakan hasil penemuan baru. Sangat jarang ada kasus inovasi hadir dari sebuah kebetulan. Inovasi merupakan hasil dari sebuah proses yang sepenuhnya bekerja dengan kesadaran. Begitu

dengan inovasi Sistem layanan SICANTIK memang tidak semua yang terdapat pada layanan didalamnya ada adalah penemuan baru tetapi layanan mobile berbasis *web* SICANTIK. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan mengembangkan sistem ini berdasarkan ide baru yang muncul untuk memaksimalkan proses perizinan.

Pelaksanaan sebuah layanan juga harus memiliki landasan hukum atau menjadi dasar peraturan dalam pelaksanaannya agar dalam pelaksanaannya tidak mengalami hambatan. Sistem layanan SICANTIK mempunyai dasar hukum dalam pelaksanaan layanannya antara lain :

1. UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
2. Peraturan Presiden No. 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
3. Peraturan Walikota Balikpapan No. 18 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada DPMPT
4. UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;
5. PP No 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik;
7. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Komunikasi dan Informatika;
8. Peraturan Walikota Balikpapan Nomor 12 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan eGovernment;

#### **b. Inovasi Proses Layanan**

Pelayanan publik dalam konteks pemerintahan daerah menurut Everett M. Rogers dalam Suwarno (2008: 90-99) Membagi tahapan atau proses inovasi menjadi 2 yaitu tahapan proses inovasi yang dilakukann oleh individu dan tahapan atau proses inovasi yang dilakukan oleh organisasi. Oleh karena itu diperlukan sebuah perubahan proses pelayanan melalui inovasi. Berdasarkan data yang ditemukan dilapangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan melakukan perubahan proses prosedur pada proses perizinannya melalui sistem layanan SICANTIK terlihat dari perbedaan alur prosedur dengan layanan sebelumnya.

Perbedaan terletak pada proses dalam pemberian pelayanan, dengan pelayanan yang dilakukan secara manual yang mewajibkan pemohon untuk datang langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu dan mengisi form secara manual lalu datang kembali untuk

mengecek status dan izin sedangkan alur perizinan *online* melalui Sistem SICANTIK masyarakat (pemohonon) melakukan pengisian formulir secara *online* yang ada di web DMPPT serta pengumpulan berkas dengan cara meng-*upload*-nya, kemudian menunggu konfirmasi melalui emailserta dapat melihat proses izin sudah sampai mana dan apakah data izin yang di masukan terverifikasi atau juga bisa melauai fitur *tracking barcode* yang terdapat pada laman SICANTIK atau melauai *smartphone* melalui *web* [investasi.balikpapan.go.id](http://investasi.balikpapan.go.id).

Inovasi dilahirkan untuk memperbaharui sesuatu yang sudah ada dan diharapkan melalui sebuah inovasi output dari suatu pelayanan dapat lebih efektif dan efisien. Pentingnya sebuah inovasi juga didukung oleh inovasi proses. (Muluk:44-45) berpendapat bahwa inovasi proses berasal dari gerakan pembaharuan kualitas yang mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur dan kebijakan yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan. Inovasi proses menitikberatkan di proses layanan yang mengacu pada SOP (Standar Operasional Prosedur) Setiap layanan harus memiliki SOP (Standar Operasional Prosedur) sebagai acuan dalam proses pelayanannya. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Menerapkan SOP dalam pelaksanaan pelayanannya.

Proses Pelaksanaan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Balikpapan merupakan upaya pembaharuan dalam menunjang pelayanan yang diberikan untuk menunjang pembaharuan pelayanan perizinan melalui SICANTIK (Sistem Informasi Cerdas Pelayanan

Terpadu untuk Publik) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Balikpapan menetapkan SOP (standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan Publik dengan mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan dengan 14 (empat belas) indikator sebagai berikut :

1. Dasar Hukum
2. Persyaratan
3. Sistem Mekanisme dan Prosedur
4. Jangka Waktu Penyelesaian
5. Biaya / tarif
6. Produk Pelayanan
7. Sarana, Prasarana dan / atau fasilitas
8. Kompetensi Pelaksana
9. Pengawasan Internal
10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
11. Jumlah Pelaksana
12. Jaminan Pelayanan
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Pelaksanaan pelayanan publik melalui SICANTIK yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Balikpapan sudah dijalankan berdasarkan pedoman dan telah memenuhi klasifikasi yang terdapat didalam Standar Operasional Prosedur dengan mengacu pada Standar Operasional Prosedur Nomor 188.4/ 95 Tahun 2017 tentang Standar Operasional Prosedur di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan hal ini diperkuat oleh ibu Natalia Sarah selaku seksi Pengembangan Sistem Inoformasi dan Peningkatan Layanan sebagai berikut:

”untuk pelayanan online ini sendiri kami sudah menyesuaikan dengan ketentuan Standar Operasional Prosedur yang sudah direvisi tahun 2017 kami sudah melaksanakannya sesuai dengan ketentuan, untuk transparansi setiap proses pelayanan selalu kami beritahukan dalam bentuk informasi pada web” (Wawancara pada tanggal 23 April 2018) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan)

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Natalia Sarah diatas, telah dijelaskan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kota Balikpapan telah memberikan pelayanan publik dengan mengikuti ketentuan yang ada sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditentukan oleh pemerintah kota. Beberapa indikator pelayanan publik telah dijalankan dengan baik sesuai dengan SOP yang Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu keluarkan setiap perkembangannya sebagai transparansi kepada masyarakat sudah sesuai dengan SOP.



## **2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Inovasi Layanan SICANTIK di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Balikpapan**

### **a. Faktor Pendukung Pelaksanaan Inovasi**

Adapun faktor pendukung pelaksanaan inovasi layanan SICANTIK di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan adalah sebagai berikut :

#### **1. Kepemimpinan organisasi**

Pengembangan kepemimpinan organisasi menurut muluk (2008:49-60) tidak hanya berarti adanya pemimpin yang mendukung proses inovasi namun juga melibatkan adanya arahan strategis proses inovasi yang menjadi landasan operasional proses inovasi bagi seluruh elemen organisasi. Dari hasil penelitian lapangan, peran Kepala Dinas sangat besar dalam proses inovasi program SICANTIK. Kepala dinas memiliki komitmen yang sangat tinggi untuk melaksanakan program SICANTIK. Sikap tegas dan demokratis yang dimiliki oleh seorang pemimpin, menjadikan inovasi program SICANTIK ini dapat terlaksana. Selain itu Bapak Drs. Elfin Junaidi,M.Si selaku Kepala Dinas mendengarkan usulan dari pegawai untuk terus melakukan perkembangan dan perbaikan layanan.

Pemimpin juga harus memiliki pandangan kedepan dalam melakukan inovasi. Karena inovasi merupakan suatu hal yang baru dalam memecahkan masalah. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan memiliki padangan jauh kedepan dalam menghadapi perubahan jaman. Hal ini dibuktikan dari ketersediaan beliau menerima masukan dari

pegawai dan memerintah untuk melaksanakannya dalam pembuatan mekanisme perizinan secara online. Kepala dinas sudah melaksanakan fungsi sebagai pemimpin organisasi. Dalam pelaksanaannya beliau mengarahkan sistem online untuk dapat diterapkan pada proses pelayanan perizinan.

Selain itu terlihat pula dukungan dari Pemerintah Kota Balikpapan serta pihak-pihak kementerian terkait dengan adanya anggaran untuk pengembangan inovasi layanan SICANTIK yang berasal dari APBD Kota Balikpapan. Hal ini membuktikan bahwa selain dukungan dari sosok pemimpin organisasi sebagai pelaksana yang inovatif, terdapat pula dukungan dari pimpinan daerah untuk terus mengembangkan inovasi layanan SICANTIK.

## **2. Budaya inovasi**

Pengembangan budaya inovasi juga dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kota Balikpapan. Menurut Muluk (2008:49-60) Pengembangan budaya inovasi menjadi begitu penting karena inovasi sebenarnya perlu dibangun diatas basis sosial yang luas dan tidak dibatasi periode waktu yang terbatas. Jika suatu organisasi publik mampu membangun budaya inovasi maka bisa dipastikan bahwa keberlanjutan sistem inovasi akan lebih terjamin dan telah mendarah daging dalam kemampuan setiap anggota organisasi.

Dengan dilakukannya pengembangan budaya, maka dapat mendukung keberhasilan inovasi tersebut sehingga inovasi akan lebih terjamin dan akan terus berkelanjutan. Budaya inovasi di DPMPT Kota

Balikpapan mulai ada dan terus dikembangkan setelah adanya program inovasi SICANTIK, dengan menampung saran dan kritik untuk pengembangan program inovasi SICANTIK dan program-program lainnya yang bertujuan agar pelaksanaan perizinan online dapat berjalan lancar. Selain itu ide inovasi yang muncul tidak hanya berasal dari seorang pemimpin, tetapi dengan adanya upaya untuk tumbuh berkembang dari setiap pegawainya. budaya inovasi pada DPMPT Kota Balikpapan para pegawai sudah terbiasa untuk meluangkan ide-ide untuk perbaikan.

### **3. Kualitas Pegawai**

Selain pengembangan kepemimpinan dan budaya inovasi, faktor pendukung lainnya adalah pengembangan pegawai. Menurut Muluk (2008:49-60) menjelaskan bahwa Keberhasilan implementasi dari sistem pemerintah yang inovatif tak lepas dari kondisi pegawai yang memiliki pengetahuan dan keahlian yang memungkinkan untuk berinovasi. Kemampuan berinovasi pegawai akan berkelanjutan jika disediakan akses terhadap teknologi dan pengetahuan mutakhir. Akses terhadap sumber pengetahuan dan keahlian serta sumber pembelajaran adalah sangat penting sehingga harus menjadi bagian tak terpisahkan dari pengembangan pegawai. *Knowledge sharing* merupakan proses yang dibutuhkan untuk pengembangan pegawai beserta penyediaan aksesnya.

Dengan tersedianya sumber daya manusia yang berkualitas dalam sebuah organisasi akan meningkatkan kemampuan organisasi untuk mencapai visi dan misi organisasi. Berdasarkan data yang ditemukan kualitas

sumberdaya manusia pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kota Balikpapan dibuktikan berdasarkan dari mayoritas dari pegawai yang merupakan lulusan dari perguruan tinggi selain itu masa kerja yang lama pada DPMPT Kota Balikpapan menjadikan pegawai memiliki pengalaman dalam bidang perizinan. DPMPT sangat menyadari pentingnya peningkatan kualitas pengetahuan pegawai terhadap teknologi sistem informasi. Oleh karena itu DPMPT Kota Balikpapan secara rutin melakukan Bimbingan Teknologi dan melakukan sosialisasi pelatihan terhadap pegawainya.

Pendidikan dan pelatihan yang dilakukan setiap tahunnya bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan. Meningkatkan pengetahuan pegawai terhadap penggunaan teknologi dan sistem informassi menjadi aspek utama dalam pendidikan dan pelatihan tersebut. Agar kedepannya memberikan pelayanan secara elektronik melalui SICANTIK yang sedang dijalankan DPMPT saat ini dapat terlaksana secara efektif.

#### **4. Tim Kerja dan Kemitraan**

Pengembangan tim kerja juga menjadi faktor pendukung dalam inovasi program SICANTIK. Menurut Muluk (2008:49-60), Pengembangan inovasi membutuhkan kerja tim karena sistem inovasi pada dasarnya bukanlah pekerjaan individual. Pembelajaran tim dibutuhkan untuk membangun tim yang selaras, yakni sebuah tim yang sinergis yang memadukan seluruh

potensi anggota tim pada tujuan yang sama dengan komitmen yang sama. Keberhasilan tim bisa dinilai dari tiga hal yakni produk dan jasa yang dihasilkan, keberlanjutan tim, dan kepuasan anggota tim.

Dalam pengembangan inovasi, dibutuhkan adanya tim kerja yang saling bersinergi serta memiliki komitmen dan tujuan yang sama agar dapat menjalankan inovasi. Berdasarkan data lapangan Inovasi layanan SICANTIK dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Balikpapan dilaksanakan oleh tim kerja yang dimiliki DPMPT mulai dari *customer service* yang menangani perizinan *online* pada SICANTIK. Semua memiliki komitmen yang sama dan saling berkontribusi sesuai dengan potensi dan kemampuannya masing-masing. Tim kerja terkait tidak hanya dari DPMPTSP melainkan juga dari SKPD terkait yang meliputi KOMINFO, Pemerintah Kota Balikpapan, kontribusi dari Catatan Sipil. Sehingga, dengan adanya kerjasama tim dan kemitraan yang sinergis maka inovasi program layanan SICANTIK ini dapat mencapai tujuan yang diharapkan.

## **5. Adanya Mutasi & Rotasi**

Kinerja organisasi menjadi aspek penting dalam melaksanakan Inovasi. Muluk (2008:49-60) dalam bukunya menjelaskan bahwa Inovasi akan sulit dinilai jika tidak disediakan manajemen kinerja inovasi. Manajemen kinerja inovasi meliputi penyusunan, pengukuran, dan apresiasi kinerja inovasi. Pengembangan kinerja inovasi dimulai dengan menyusun indikator kinerja yang memudahkan penilaian kinerja inovasi. Indikator

kinerja dapat dibedakan pada tingkatan kinerja individual dan institusional. Kinerja individual dibutuhkan untuk melihat peran orang-perorang dalam kontribusinya dalam program inovasi. Sementara kinerja institusional adalah sama pentingnya sehingga perlu disiapkan secara simultan. Hal ini perlu dilakukan untuk memudahkan proses kinerja selanjutnya yakni cara memberikan imbalan terhadap baik keberhasilan maupun kegagalan.

Berdasarkan hasil data dilapangan manajemen kinerja organisasi yang dijalankan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu bersasarkan pada menetapkan indikator Kerangka Acuan Kerja (KAK) dengan tugas pokok melaksanakan koordinasi dan pemantauan, evaluasi dan penyeleyelenggaraan kegiatan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu dan tujuan terwujudnya kepuasan masyarakat dalam pelayanan perizinan dan penanaman modal. DPMPT Kota Balikpapan juga menyadari pentingnya memberikan apresiasi terhadap kinerja pegawai untuk memberikan stimulan agar proses kinerja berikutnya dilakukan secara serius. Hal ini dilakukan oleh DPMPT Kota Balikpapan dengan menerapkan sistem *reward*.

Adanya *reward* ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam berinovasi memberikan pelayanan yang berkualitas. Sedangkan kinerja secara institusional bisa dilihat dari hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang hasilnya meningkat baik. Sehingga dengan adanya *reward* serta menetapkan indikator kinerja organisasi dan pegawai dapat memudahkan penilaian kinerja organisasi.

#### **b. Faktor Penghambat Pelaksanaan Inovasi**



Selain faktor pendukung yang mendukung inovasi pelayanan SICANTIK, Terdapat beberapa faktor yang menjadi hambatan dalam pengembangan inovasi layanan SICANTIK adalah;

### **1. Masih Banyak Program yang Belum Terealisasi**

Sikap yang diambil oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan dengan memilih untuk tidak menutup program yang gagal adalah untuk menjadi acuan dasar dan sebagai pembelajaran agar DPMPT dapat terus melakukan perbaikan. DPMPT Kota Balikpapan memilih untuk tidak menutup program yang gagal adalah supaya setiap pegawai bisa mempelajari apa yang kurang, apa yang salah pada program tersebut, jadi kami bisa terus belajar dan berusaha untuk memperbaiki kesalahan-kesalahan yang ada. Sehingga, setiap proses perizinan yang masuk yang tidak terlaksana akan selalu diupayakan untuk terus dilakukan perbaikan-perbaikan kedepannya.

### **2. Kualitas Teknologi yang Belum Memadai**

Tindakan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan ini terhadap beberapa penghambat yang menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan pada sistem SICANTIK seperti teknologi, budaya, dan penataan organisasi sangat berpengaruh. ketika teknologi sudah ada terkadang ada saja hambatan seperti server down, terputusnya koneksi serta kurangnya kesadaran pegawai untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Tetapi,



untuk penetapan pegawai dibagian sistem informasi harus tetap karna dituntut untuk memantau setiap perkembangan yang ada.

### **3. Ketidakpastian dalam menghadapi resiko dan perubahan**

Sikap dalam menghadapi resiko dan perubahan berasal dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kota Balikpapan serta dari luar yaitu masyarakat (pemohon). Resiko yang dirasakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan adalah saat terjadinya trouble pada sistem aplikasi layanan SICANTIK.

Hambatan yang kami (DPMPT) hadapi dalam pelaksanaan layanan SICANTIK adalah adanya *trouble* pada aplikasi. Terkadang web pada sistem mengalami gangguan sehingga membutuhkan waktu untuk memperbaikinya sehingga pelayanan perizinan menjadi bertahap. Namun kami selalu menyampaikan kepada masyarakat melalui layanan customer service bahwa sistem web mengalami trouble dan sedang dalam perbaikan.

Sedangkan sikap dalam menghadapi perubahan yang berasal dari masyarakat, yaitu masyarakat kurang bisa memanfaatkan layanan SICANTIK dan kebanyakan masih memilih untuk datang langsung ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan. Hal ini diminimalisir oleh DPMPT Kota Balikpapan dengan melakukan sosialisasi secara konsisten.

#### **4. Anggaran Bersifat Jangka pendek**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu khususnya dibagian staf Sistem informasi dan peningkatan layanan mengeluhkan kurangnya anggaran yang diberikan. DPMPT Kota Balikpapan sudah difasilitasi sebanyak 50 juta tetapi ternyata semakin kesini semakin kurang seiring perkembangan yang ada. Sebenarnya anggaran itu juga agar semua bisa diakomodasi di SICANTIK. Dan juga Kurangnya Sumber Daya Manusia (IT,User) dalam meneliti dan menginput karna sedikit terutama tagi pada saat pindah kantor kemarin. Hal ini menunjukan bahwa DPMPT Kota Balikpapan akan terus melakukan perkembangan dengan tujuan memberikan pelayanan terbaik seiring dengan kebutuhan yang ada.

#### **5. Minimnya Kompetensi / Kualitas Pegawai**

Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan khususnya dibagian staff Sistem informasi dalam peningkatan layanan pegawai masih membutuhkan pegawai yang menguasai pelaksanaan sistem ini, sehingga akan menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan perizinan yang menggunakan sistem internet ini. Kurangnya Sumber Daya Manusia (IT,User) dalam meneliti dan menginput perizinan karna sedikit terutama lagi pada saat pindah kantor kemarin jadi, pegawai itu masih banyak yang terlalu focus pada perpindahannya dan barang-barang yang ada dikantorpun seperti komputer atau berkas-berkas lainnya masih banyak tercecer dan tercampur. jumlah pegawai yang ada Dinas

Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan membuat sistem pelayanan perizinan menjadi Terhambat karna fokus pegawai yang terbagi-bagi pada saat perpindahan kantor dinas.

#### **6. Kelambanan/ Tidak Merespon**

Hambatan administratif yang dirasakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kota Balikpapan dalam pelaksanaan inovasi SICANTIK adalah yang terisi oleh proses permohonan izin online yang diajukan oleh masyarakat (pemohon), terkadang tidak sesuai dengan syarat yang berlaku. seperti yang dijelaskan oleh Ibu Natalia Sarah selaku Seksi Sub bagian Pengembangan Sistem Informasi dan Peningkatan Layanan. banyaknya pemohon yang memasukan berkas atau data yang tidak sesuai dengan aturan yang dibuat. Hal ini mempersulit dan memperlambat kami (DPMPT) dalam memproses izin yang diajukan. Sehingga, apabila berkas persyaratan tidak segera dipenuhi oleh masyarakat (pemohon) maka, peroses pelayanan menjadi terhambat.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kota Balikpapan masih perlu meningkatkan inovasi Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Terpadu untuk Publik. Hal ini bisa dilihat dari 2 Rumusan masalah yang telah diangkat yaitu pertama, Bagaimana Pelaksanaan inovasi SICANTIK pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Balikpapan. Kedua, Faktor Pendukung dan Penghambat dari pelaksanaan Inovasi SICANTIK.

Pada Pelaksanaan Inovasi SICANTIK dilihat dari inovasi produk pelayanannya, terciptanya program SICANTIK (Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Terpadu untuk Publik) oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) ini merupakan ide atau gagasan sistem terbaru yang diciptakan untuk pengurusan perizinan agar lebih efektif dan efisien. Inovasi sistem SICANTIK ini adalah layanan secara online terkait dengan perizinan dan sebagai rule mode inovasi yang ada pada DPMPT Kota Balikpapan. karna, merupakan sistem pertama yang diterapkan, Inovasi SICANTIK ini dikemas menjadi satu layanan yang mudah untuk diakses oleh masyarakat karna dapat melakukan proses perizinan melalui *online* yang sudah berbasis *web programming*. Dapat dikatakan demikian karna dalam inovasi sistem SICANTIK ini dapat memberikan informasi yang berhubungan dengan proses perizinan yang diajukan.

Inovasi pelayanan SICANTIK sampai saat ini sudah mempunyai beberapa aplikasi lainnya yang didalamnya merupakan pengembangan dari layanan inovasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan melakukan proses pengurusan perizinan melalui dekstop. Adanya inovasi program SICANTIK yang dibuat oleh DPMPT Kota Balikpapan ini adalah penyempurnaan sistem yang sudah ada agar masyarakat Balikpapan yang ingin mengajukan permohonan perizinan dapat mengetahui dimana posisi berkas permohonannya izin yang telah diajukan. Dengan adanya SICANTIK itu terdapat beberapa aplikasi pelayanan yang sedang (DPMPT) kembangkan untuk menunjang dan mempercepat proses perizinan yaitu dengan adanya *tracking online*, *SMS gateway*, dan ada *Digital Signature* yang terdapat dalam inovasi SICANTIK untuk pengecekan status izin dan juga dapat di akses di handphone melalui *web* dengan melakukan sistem *scan QR barcode* sehingga dapat tersimpan dalam *database* perizinan. Beberapa layanan ini memang digunakan untuk mempermudah proses perizinan. Fokus utama adanya sistem inovasi SICANTIK adalah untuk melihat sampai mana berkas perizinan yang diajukan oleh masyarakat serta pemberian kemudahan dalam mengakses informasi atau data perizinan yang dilakukan oleh masyarakat tanpa harus bolak-balik ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan karna sudah bisa diakses melalui internet tanpa melewati proses yang rumit dan memakan waktu lama.

Pada Pelaksanaan Inovasi SICANTIK dilihat dari inovasi proses pelaksanaannya, Setiap inovasi yang dimunculkan oleh organisasi pemerintah maupun swasta memiliki beberapa proses dalam pembentukannya. Begitu pula

dengan sistem inovasi SICANTIK untuk pelayanan perizinan online. Dengan adanya proses dalam pengembangan inovasi maka akan memperkecil kemungkinan untuk gagal apabila sudah diterapkan. Pembentukan inovasi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan melakukan 2 proses dalam pengembangannya. Pertama, proses pelayanan reguler di tempat, hal tersebut dilakukan karna pada proses pelayanan perizinan sebelumnya masih menggunakan dekstop sebelum adanya perizinan melalui sistem online, yang mengharuskan masyarakat melakukan proses perizinan dengan mendatangi langsung ke kantor DPMPT Kota Balikpapan. Kedua, proses pelayanan perizinan online dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Proses menentukan inovasi yang dapat menyelesaikan permasalahan dengan melibatkan aktor yang bersangkutan mulai dari *Top manage*, *middle* dan *low* hingga instansi terkait yang berada dalam proses pelayanan perizinan.

Dalam pelaksanaan inovasi juga mencakup faktor pendukung dan penghambat terhadap pelaksanaan inovasi. Hal yang mendukung pelaksanaan inovasi dapat dilihat dari faktor kepemimpinan organisasi yang berperan sangat besar dalam proses inovasi program SICANTIK dimana seorang pemimpin harus memiliki komitmen yang sangat tinggi dan memiliki pandangan kedepan dalam menghadapi perubahan. Dilihat dari Budaya inovasi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan terpadu dintuntut untuk terus melakukan suatu perkembangan budaya organisasi yang dapat mendukung keberhasilan inovasi tersebut sehingga inovasi akan lebih terjamin dan terus berkelanjutan. Kualitas pegawai juga mempengaruhi berjalannya suatu inovasi yang ada kualitas yang dimiliki oleh SDM yang ada



dalam organisasi akan meningkatkan kemampuan untuk mencapai visi dan misi organisasi. Dalam perkembangan inovasi adanya tim kerja dan kemitraan yang saling bersinergi serta memiliki komitmen dan tujuan yang sama agar dapat menjalankan inovasi. Dilakukannya Mutasi dan Rotasi adalah untuk mengetahui sampai mana kompetensi yang dimiliki oleh pegawai.

Faktor penghambat dalam proses pelaksanaan inovasi sendiri terdiri dari beberapa faktor yaitu masih banyak program yang belum terealisasi memilih untuk menutup program yang gagal karna adanya program yang belum terealisasikan karna masih membutuhkan beberapa pengembangan dan perbaikan. Dilihat dari segi kualitas teknologi yang masih kurang karna masih adanya permasalahan seperti server down dan koneksi yang lambat membuat proses pelayanan perizinan menjadi terhambat. Ketidakpastian dalam menghadapi resiko dan perubahan dari masyarakat yang belum menguasai teknologi internet membuat masyarakat menjadi tidak dapat memanfaatkan adanya sistem informasi pelayanan perizinan itu sendiri. Anggaran yang bersifat jangka pendek juga menghambat perkembangan dari sistem informasi ini sendiri karna masih banyaknya perbaikan-perbaikan yang memerlukan biaya yang sangat besar jika tidak ada anggaran yang memadai maka penyelesaian masalah tersebut juga akan terhambat. Minimnya kompetensi pegawai mempengaruhi karna masih banyaknya pegawai yang tidak menguasai permasalahan yang ada sehingga DPMPT masih membutuhkan kerjasama dengan pihak luar agar bisa memperbaiki trouble yang ada pada sistem tersebut. kelambanan masyarakat dalam memenuhi persyaratan perizinan juga dapat memicu



lembannya program pelayanan perizinan ini berjalan karna masih harus menunggu masyarakat untuk dapat memproses semua perizinan mereka.

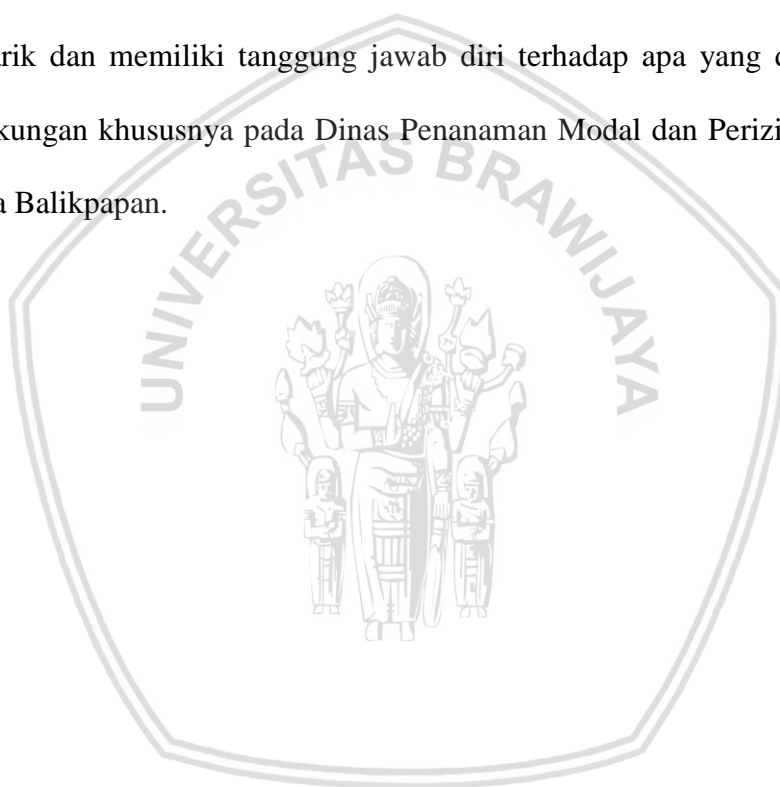
Dengan adanya proses inovasi sistem SICANTIK pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan, dapat diketahui bahwa program SICANTIK adalah terobosan baru sebagai upaya penyempurnaan data-data yang sebelumnya masih dilakukan secara manual. Program Inovasi SICANTIK menjadikan pelayanan perizinan di Kota Balikpapan yang dapat dilakukan secara terpadu sebagai upaya agar lebih ramah terhadap masyarakat.

## **B. SARAN**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan diatas maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Perlu diadakan evaluasi program inovasi Sistem Cerdas Pelayanan Terpadu untuk Publik untuk mengurangi kegagalan program dengan menyediakan evaluasi jangka pendek yang dilakukan selama 1 bulan, jangka menengah yang dilakukan 6 bulan, atau jangka panjang yang dilakukan selama 1 tahun.
2. Dalam perkembangan Teknologi yang digunakan seharusnya dilakukan pelatihan-pelatihan khusus bagi pegawai terkait bidang Teknologi Informasi dan menyediakan teknisi yang cepat tanggap untuk dapat menyelesaikan permasalahan terkait teknologi ini.
3. Sikap yang seharusnya dilakukan oleh pidah DPMPT dalam menghadapi resiko perubahan khususnya dari masyarakat saat ini adalah memperbanyak Sosialisasi kepada masyarakat untuk memperkenalkan program SICANTIK.

4. Dinas Penanaman modal dan Perizinan Terpadu (DPMPT) Kota Balikpapan membutuhkan adanya programmer dan konsultan dalam koordinasi dengan instansi swasta agar dapat meminimalisir biaya dan dapat mengatasi masalah yang terjadi pada sistem dalam pengembangan sistem SICANTIK ini.
5. Melakukan Pendidikan dan pelatihan serta memberikan Reward dan Punishment kepada para pegawai untuk mengajak seluruh pegawai kantor agar tertarik dan memiliki tanggung jawab diri terhadap apa yang dijalankan di lingkungan khususnya pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2009. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Abdul, Kadir. 2003. *Konsep dan Tuntutan Praktis Basis Data*. Andi. Yogyakarta
- Abdul, Kadir. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Andi. Yogyakarta
- Albury, David. 2003. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan, 2015. "Pelayanan Online". Diakses pada tanggal 1 Desember 2015 dari <http://balikpapan.go.id>
- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B. 2003. *The New Public Service: Serving, not Steering*. New York: M.E. Sharpe, Inc
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indrajit, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi.
- Jogiyanto.H.M. 2005. *Sistem Teknologi Informasi*. Andi. Yogyakarta
- Jogiyanto.H.M. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Bisnis*. Andi. Yogyakarta.
- Keban, Yermis T. 2004. *"Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu"*. Yogyakarta: Gaya Media
- Lukas, Bryan A., and O.C Ferrel. 2000. *The Effect of Market Orientation on Product Innovation*. Journal of The Academy Marketing Science. No.2 Vol 28 p 239-247
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Noor, Irwan. 2013. *Desain Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Penerbit UB Press.

- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Peningkatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
- Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 20 tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu.
- Ratminko dan Winarsih Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ratminko dan Winarsih, A. 2005. *Managemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan, Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rogers, E, M. 1983. *Diffusion of Inovation*. New York: The Free Press. A Division of Macmillan Publishing Co.Inc
- Rogers, Everett M, 1995, *Diffusions of Innovations, Forth Edition*. New York: Tree Press.
- Siagian, P. Sondang. 2004. *Filsafat Administrasi*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Suwarno, Yogi, 2008. *Inovasi Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press
- Susanto. 2010. *60 Manajemen Gems*. Jakarta: Kompas
- Sutedi, Adrian. 2010. *Hukum Perizinan dan Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Buni Aksara.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi
- <http://media.hariantabengan.com/index/detailnasionalberitaphoto/id/12004>

**Lampiran 1.****PEDOMAN WAWANCARA**

1. Bagaimana pandangan bapak/ibu mengenai Inovasi Layanan SICANTIK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Balikpapan?
2. Bagaimana upaya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu kota Balikpapan untuk meningkatkan transparansi pada penyelenggaraan program inovasi SICANTIK?
3. Bagaimana upaya pemerintah untuk menutup kemungkinan KKN dalam program inovasi SICANTIK ini ?
4. Bagaimana upaya pemerintah dalam memperkenalkan program inovasi SICANTIK pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu kota Balikpapan kepada masyarakat?
5. Berapa lamakah waktu pelaksanaan yang dibutuhkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu kota Balikpapan dalam setiap pengurusan perizinan?
6. Apa yang melatarbelakangi inovasi SICANTIK pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu kota Balikpapan ?
7. Siapa Aktor yg terlibat dalam pengembangan inovasi SICANTIK pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu kota Balikpapan ?
8. Bagaimana cara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu kota Balikpapan dalam mengembangkan inovasi SICANTIK ini ?
9. Bagaimanakah respon pegawai terhadap pelaksanaan inovasi SICANTIK pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu kota Balikpapan?
10. Apa keuntungan inovasi SICANTIK bagi pegawai dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu kota Balikpapan ?

11. Apakah inovasi SICANTIK pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu kota Balikpapan sudah mendapat dukungan dari berbagai pihak?

### **PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT**

12. Bagaimana tanggapan pemerintah kota Balikpapan terhadap rencana kerja SICANTIK pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu kota Balikpapan?
13. Penerapan *E-Government* dalam pelaksanaan pelayanan inovasi cerdas pelayanan terpadu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu kota Balikpapan yang meliputi tiga elemen, yaitu:

*a. Support*

1. Siapa sajakah pihak yang terlibat dalam pelaksanaan inovasi SICANTIK?
2. Bagaimanakah bentuk keterlibatan pihak-pihak yang terkait pelaksanaan inovasi SICANTIK?
3. Seperti apakah bentuk dukungan yang telah diberikan oleh Pemerintah Kota Balikpapan dalam pelaksanaan inovasi SICANTIK?

*b. Capacity*

1. Seperti apa kemampuan sumber daya yang dibutuhkan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu kota Balikpapan dalam penerapan inovasi SICANTIK
2. Seperti apa kapasitas sumber daya yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu kota Balikpapan dalam penerapan inovasi SICANTIK?

*c. Value*



1. Sejauh manakah keberhasilan penerapan inovasi SICANTIK pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu kota Balikpapan?
2. Apakah sikap kejujuran pada sumber daya manusia sudah diterapkan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu kota Balikpapan ?
3. Siapa sajakah yang menerima manfaat dari penerapan inovasi SICANTIK pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu kota Balikpapan?
4. Apakah terdapat kendala pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu kota Balikpapan dalam pelaksanaan inovasi SICANTIK?

**Jika ya, maka peneliti akan meninjaunya dari dua faktor, yaitu meliputi:**

- a. Faktor internal**
- b. Faktor Eksternal**

14. Apakah saja kendala dalam pelaksanaan inovasi SICANTIK yang berasal dari dalam pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu kota Balikpapan ?
15. Apakah saja kendala yang berasal dari luar dalam pelaksanaan inovasi SICANTIK pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu kota Balikpapan?



16. Apakah permasalahan yang dihadapi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu kota Balikpapan dalam memberikan pelayanan perizinan sehingga mendorong dilakukan inovasi SICANTIK?

1. Masalah budaya

Bagaimana respon masyarakat terhadap pelaksanaan program SICANTIK?

Apakah masyarakat dapat menerima dengan baik adanya pelaksanaan Inovasi SICANTIK ?

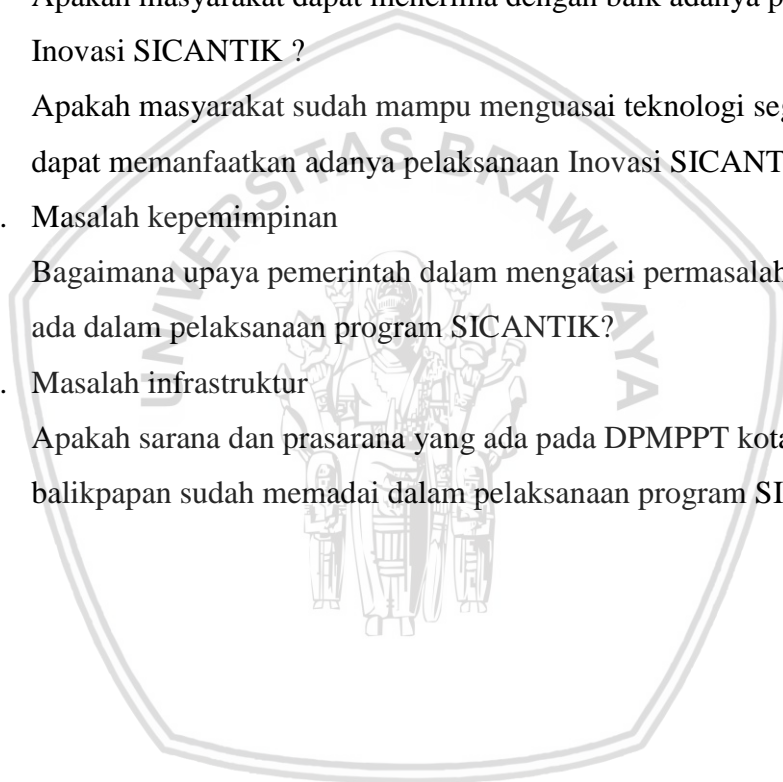
Apakah masyarakat sudah mampu menguasai teknologi sehingga dapat memanfaatkan adanya pelaksanaan Inovasi SICANTIK ini ?

2. Masalah kepemimpinan

Bagaimana upaya pemerintah dalam mengatasi permasalahan yang ada dalam pelaksanaan program SICANTIK?

3. Masalah infrastruktur

Apakah sarana dan prasarana yang ada pada DPMPT kota Balikpapan sudah memadai dalam pelaksanaan program SICANTIK?



## Lampiran 2. Surat Pengantar Penelitian



**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**  
**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**  
Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia  
Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227  
http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

Nomor : 5522/UN10.F03.11.11/PN/2018  
Lampiran : -  
Hal : Riset/Survey  
Kepada : Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu  
Jl. Ruhuy Rahayu I RT.08 RW.09, Sepinggan Baru  
Kecamatan Balikpapan Selatan 76115

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan melakukan riset/survey bagi mahasiswa:

Nama : Nofemelia Prayuningtias  
Alamat : Perumnas RT 12 NO 132 Ulin IV Batu Ampar Balikpapan  
NIM : 145030101111059  
Jurusan : Administrasi Publik  
Prodi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul : Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Terpadu (SI CANTIK) (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan)  
Lamanya : 2 (dua) Bulan  
Peserta : 1 (satu) orang  
Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Malang, 12 Maret 2018  
a.n. Dekan  
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Lely Indan Mindarti, Dr., M.Si  
NIP. 196905242002122002

Formulir dibuat rangkap 4 untuk:

1. Perusahaan
2. Mahasiswa
3. Program Studi
4. Arsip TU

### Lampiran 3. Surat Riset Kesbangpol



#### KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

##### UNIVERSITAS BRAWIJAYA

##### FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia

Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227

http://fiu.ub.ac.id

E-mail: fiu@ub.ac.id

Nomor : 3532/UN10.F03.11.11/PN/2018  
Lampiran : -  
Hal : Riset/Survey  
Kepada : Yth. Kepala Kesbang dan Politik Kota Balikpapan  
Jl. Kapten Pierre Tendean RT 29 No.1  
Kota Balikpapan Kalimantan Timur 76112

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan melakukan riset/survey ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu di Jln. Jl. Ruhuy Rahayu I RT.08 RW.09, Sepinggian Baru Kecamatan Balikpapan Selatan Kota Balikpapan, bagi mahasiswa:

Nama : Nofemelia Prayuningtias  
Alamat : Perumnas RT 12 NO 132 Ulin IV Batu Ampar Balikpapan  
NIM : 145030101111059  
Jurusan : Administrasi Publik  
Prodi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul : Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Terpadu (SI CANTIK) (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan)  
Lamanya : 2 (dua) Bulan  
Peserta : 1 (satu) orang

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Malang, 12 Maret 2018

a.n. Dekan

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Ely Indah Mindarti, Dr., M.Si  
NIP. 196905242002122002

Formulir dibuat rangkap 4 untuk:

1. Perusahaan
2. Mahasiswa
3. Program Studi
4. Arsip TU

#### Lampiran 4. Balasan Kesbangpol



### PEMERINTAH KOTA BALIKPAPAN KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Kapten Pierre Tendean RT. 29 No. 1 Telp. (0542) 424540 Fax. (0542) 415217  
BALIKPAPAN

Kode Pos 76112

#### IZIN PENELITIAN

Nomor : 070/ 45 /KBP-PMA/2018

- a. Dasar :
1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
  2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
  3. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 18 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Laksana Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah;
- b. Memperhatikan :
- Surat dari Universitas Brawijaya Malang Fakultas Ilmu Administrasi Nomor : 3532/UN10.F03.11.11/PN/II/2018 Tanggal 12 Maret 2018 Hal: Riset / Survey.
- Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Balikpapan, memberikan Izin Penelitian kepada :
- a. Nama : NOFEMELIA PRAYUNINGTAS.
- b. Jabatan/Tempat/Identitas : Mahasiswi, NIM: 145030101111059 Program Studi: Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang, Jl. Perumnas Rt.12 No.132 Gang Ulin V Batu Ampar Kel. Batu Ampar Balikpapan Hp: 0813 3266 6442
- c. Untuk : Melakukan Penelitian dengan judul ; " Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Terpadu Untuk Publik ( SI CANTIK ) ( Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan ) ".
- 1). Lokasi Penelitian : Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan,
- 2). Waktu/lamanya : 2 ( dua ) bulan mulai tanggal 17 April s/d 17 Juni 2018.
- 3). Anggota tim : -
- Dengan ketentuan :
1. Sebelum melakukan kegiatan agar memberitahukan maksud dan tujuan kepada pihak terkait;
  2. Tidak dibenarkan melakukan kegiatan yang tidak sesuai/tidak ada kaitannya dengan judul penelitian dimaksud;
  3. Setelah selesai penelitian agar menyampaikan 1(satu) Eksemplar laporan kepada Wali kota Balikpapan Cq.Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Balikpapan.
- Demikian ijin ini dikeluarkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Balikpapan, 17 April 2018



**WHISNU ADY PRIYONO**

- Tembusan disampaikan kepada Yth :
1. Wali kota Balikpapan ( sebagai laporan );
  2. Kapolresta Balikpapan;
  3. Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu
  4. Yang bersangkutan



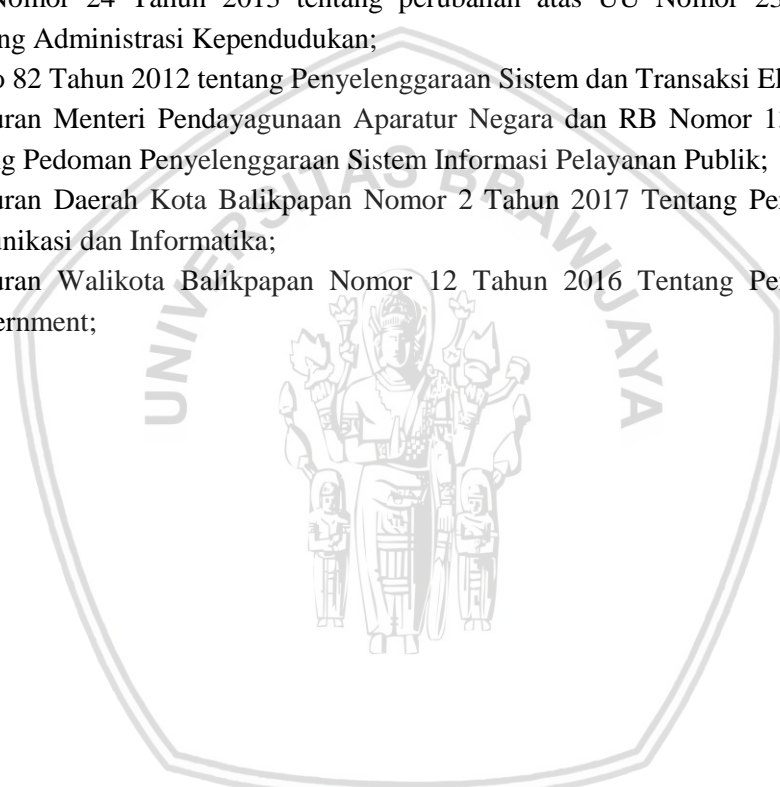
## Lampiran tabel rekapitulasi jumlah perizinan

DATA IZIN TERBIT TAHUN 2017														
1	2	JANUARI	FEBRUARI	MAREK	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AGUSTUS	SEPTEMBE	OKTOBE	NOVEMBE	DESEMBE	TOTAL
3	1	Izin Prinsip Penanaman Modal					1			1		10	8	20
4	2	Izin Lokasi	1	1	4	3	1	2	0	3	2	0	3	25
5	3	Izin Penggunaan Pemanfaatan Tanah	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
6	4	Izin Mendirikan Bangunan	128	120	116	108	104	91	92	104	73	102	100	1218
7	5	Izin Operasional Taxi	DISHUB	DISHUB	DISHUB	DISHUB	DISHUB	DISHUB	DISHUB	DISHUB	-	-	-	0
8	6	Izin Trayek	DISHUB	DISHUB	DISHUB	DISHUB	DISHUB	DISHUB	DISHUB	DISHUB	-	-	-	0
9	7	Izin Usaha Angkutan Orang	DISHUB	DISHUB	DISHUB	DISHUB	DISHUB	DISHUB	DISHUB	DISHUB	-	-	-	0
10	8	Izin Usaha angkutan Barang	DISHUB	DISHUB	DISHUB	DISHUB	DISHUB	DISHUB	DISHUB	DISHUB	-	-	-	0
11	9	Izin Pendirian SD **	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2
12	10	Izin Pendirian SMP **	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
13	11	Izin Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)	-	1	-	-	-	22	-	-	-	7	0	30
14	12	Izin Pendirian Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP)	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	1	4
15	13	Izin Pendirian Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
16	14	Izin Pendirian Taman Bacaan Masyarakat	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
17	15	Izin Op. RS	-	-	3	1	-	-	-	-	-	-	0	4
18	16	Izin Op. Klinik	3	-	2	1	1	-	-	-	-	3	3	13
19	17	Izin Op Lab Klinik Pratama	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	0	2
20	18	Izin Unit Transfusi Darah	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
21	19	Izin Toko Obat	-	1	0	2	-	-	-	-	-	-	0	3
22	20	Izin Op. Optik	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	0	2
23	21	Izin Usaha Pengelolaan dan Pengusahaan Sarang Burung Walet	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
24	22	Izin Usaha Peternakan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
25	23	Izin Operasional Penyelenggaraan Jasa Internet	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
26	24	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	178	186	247	166	167	150	139	187	193	254	227	2258
27	25	Izin Usaha Industri (IUI)	-	1	-	1	1	-	-	1	-	-	1	5
28	26	Izin Usaha Toko Swalayan (IUTS)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
29	27	Izin Reklame	132	229	113	84	83	50	48	49	36	33	61	953
30	28	Izin Usaha Jasa Konstruksi	19	25	26	11	22	9	24	26	14	10	15	214
31	29	Izin Usaha Pasar Rakyat	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
32	30	Izin Usaha Pusat Perbelanjaan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0
33	31	Izin Jagal	DPKP	DPKP	DPKP	DPKP	DPKP	DPKP	DPKP	DPKP	-	-	-	0
34	32	Tanda Daftar Usaha Pariwisata	17	18	21	9	16	8	6	9	10	15	7	148
35	33	Surat Tanda Pendaftaran Waralaba	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
36	34	Tanda Daftar Gudang (TDG)	0	3	0	0	1	0	2	2	1	1	1	11
37	35	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	178	169	232	174	175	161	138	194	170	293	241	2286
38	36	Izin Usaha Penjualan Minuman Beralkohol	DISDAG	DISDAG	DISDAG	DISDAG	DISDAG	DISDAG	DISDAG	DISDAG	-	-	-	0
39	37	Izin Usaha Kawasan Industri	DKUMKMP	DKUMKMP	DKUMKMP	DKUMKMP	DKUMKMP	DKUMKMP	DKUMKMP	DKUMKMP	-	-	-	0
40	38	Izin Perluasan Kawasan Industri	DKUMKMP	DKUMKMP	DKUMKMP	DKUMKMP	DKUMKMP	DKUMKMP	DKUMKMP	DKUMKMP	-	-	-	0

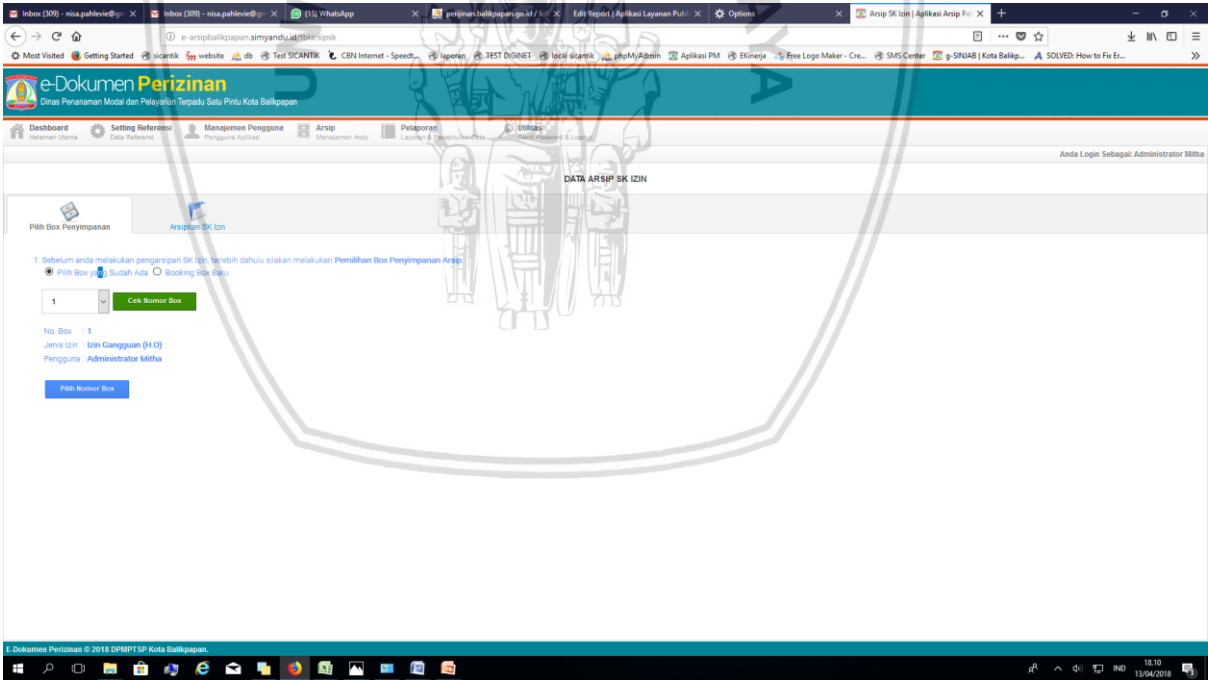
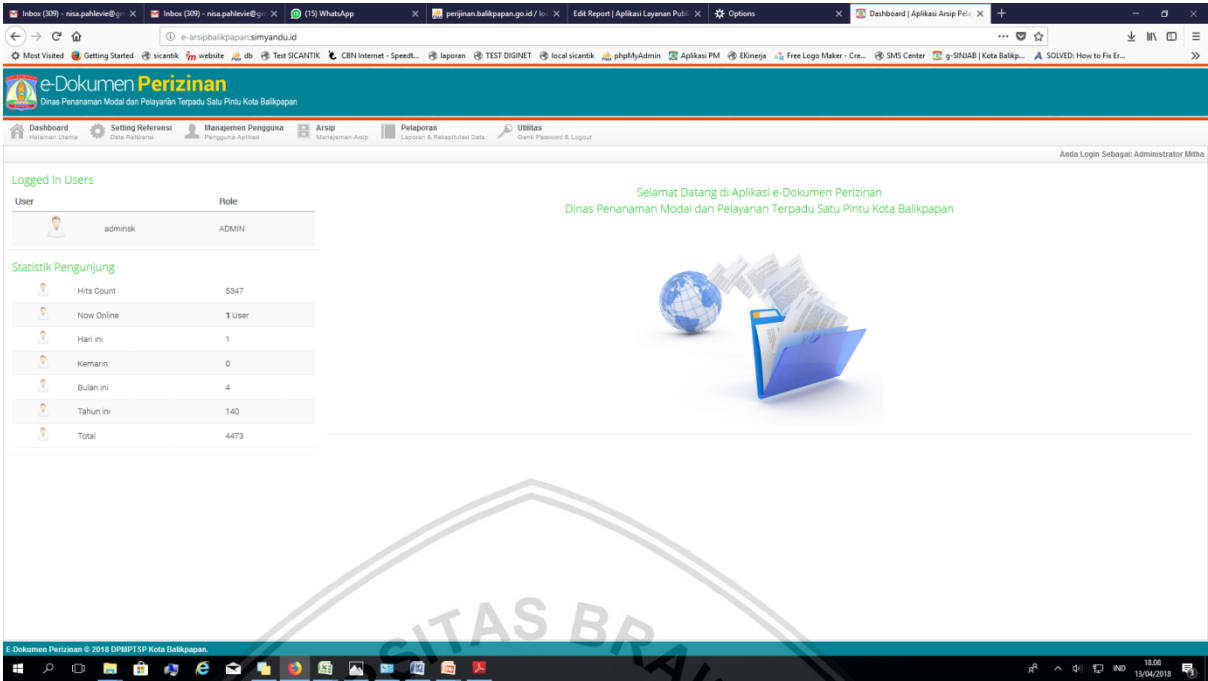
## Lampiran

### Peraturan Inovasi SICANTIK

1. UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
2. Peraturan Presiden No. 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
3. Peraturan Walikota Balikpapan No. 18 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada DPMPT
4. UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;
5. PP No 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik;
7. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Komunikasi dan Informatika;
8. Peraturan Walikota Balikpapan Nomor 12 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan eGovernment;



Lampiran Aplikasi e-arsip





## Lampiran

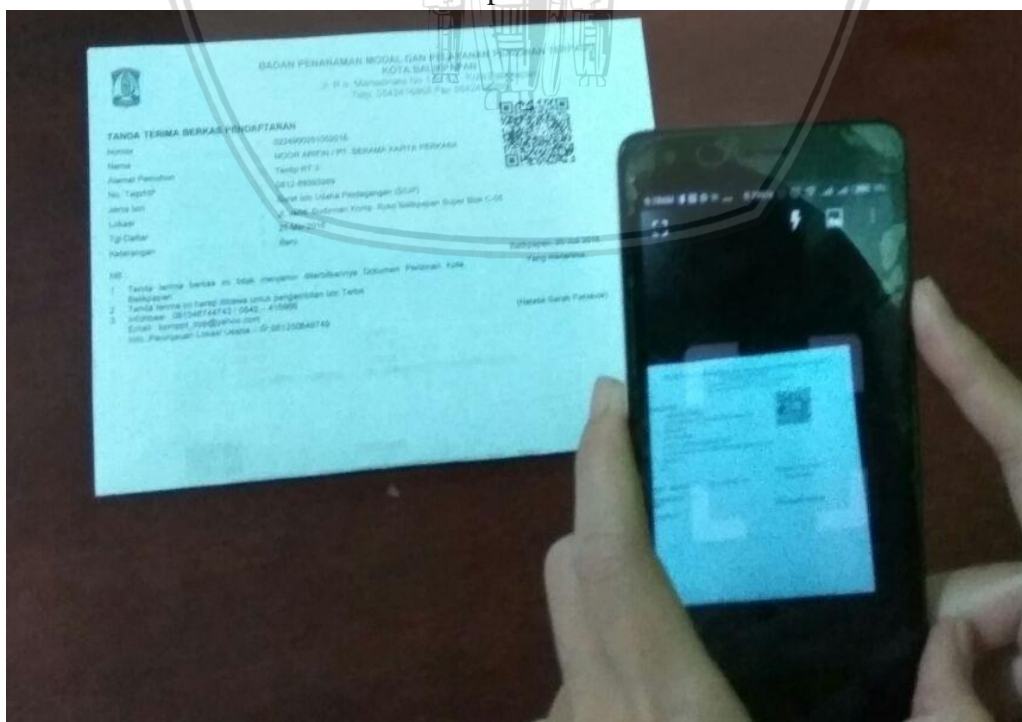
### Print Screen Tracking Online

Dilakukan dengan dua cara:

- Input Data Nomor Permohonan di website



- Scan Barcode di tanda terima pendaftaran



## Hasil Tracking Online

9:36 AM

investasi.balikpapan.go.id/main/cek

1

⋮

**BADAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU**  
 Jl. RE Martadinata No.1 RT. 52, Gn. Sari Ilir, Balikpapan Tengah, Balikpapan  
 Telp. 0542 - 416969 Fax: 0542 - 416968

[Halaman Depan](#)
[Tentang Kami](#)
[Pelayanan](#)
[Profil Investasi](#)
[Download](#)
[PPID](#)
[Kontak Kami](#)
[Pendaftaran Online](#)

AYANAN PERIZINAN TERPADU KOTA BALIKPAPAN ---

Cek Status Izin

Untuk mengetahui status permohonan yang telah dilakukan, masukkan no pendaftaran

Data Hasil Pencarian

No Pendaftaran :

0224900201052016

Nama Pemohon :

NOOR ARIFIN

Nama Perusahaan :

PT. SERAMA KARYA PERKASA

Nama Perizinan :

Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)

Status Terakhir :

Arsip

No	Tahap	Selesai Tanggal	Keterangan
1	Penerimaan dan Pemeriksaan Berkas	✓ 25/05/2016 09:39	
2	Entri Hasil Peninjauan	✓ 25/05/2016 11:15	
3	Analisa Hasil Peninjauan	✓ 25/05/2016 11:41	
4	Pencetakan Izin	✓ 25/05/2016 11:54	
5	Penandatanganan Izin	✓ 26/05/2016 08:39	
6	Penyerahan Izin	✓ 26/05/2016 13:53	
7	Arsip	✓ 26/05/2016 13:53	

Cek Status Izin

Untuk mengetahui status permohonan yang telah dilakukan, masukkan no pendaftaran

Pengumuman

Jam Pelayanan Perizinan di BPMP2T

[Lihat Lebih Banyak](#)

Agenda

12 MEI

Kunjungan Kerja Komisi B DPRD Kota Gorontalo

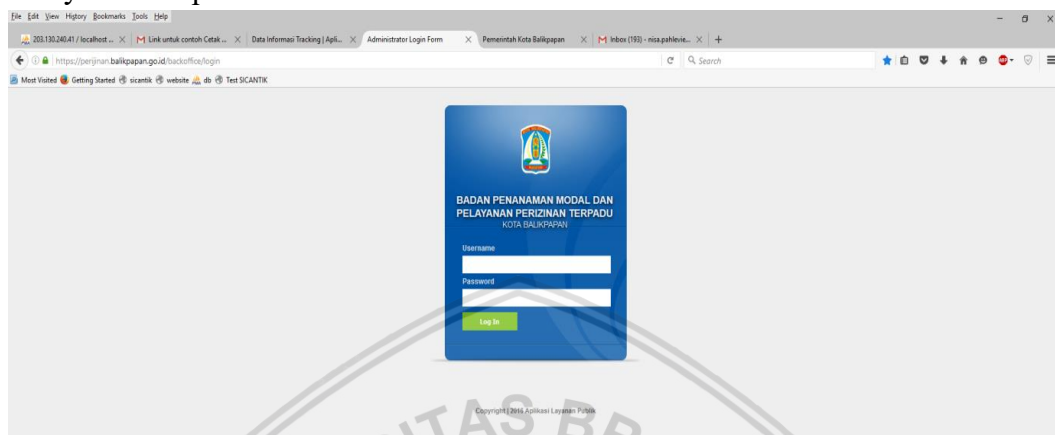
21 MEI

Kunjungan Kerja Komisi A DPRD Kabupaten Minahasa Utara

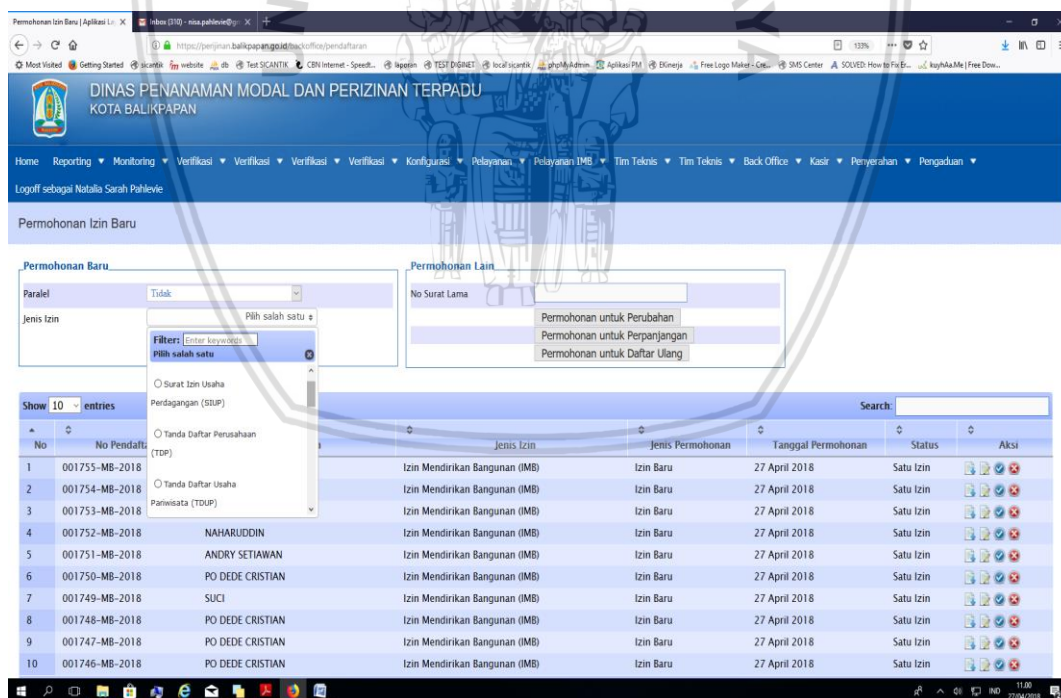


## Lampiran

Print Screen Back End Aplikasi Pelayanan SICANTIK “Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Terpadu Untuk Publik”.



## Front Office



# Backoffice

Permohonan Baru

Paralel

Tidak

Jenis Izin

Pilih salah satu

Tambah Permohonan Izin Baru

Permohonan Lain

No Surat Lama

Permohonan untuk Perubahan

Permohonan untuk Perpanjangan

Permohonan untuk Daftar Ulang

No	No Pendaftaran	Pemohon	Jenis Izin	Jenis Permohonan	Tanggal Permohonan	Status	Aksi
11	001745-MB-2018	PO DEDE CRISTIAN	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	Izin Baru	27 April 2018	Satu Izin	
13	001743-MB-2018	SULASTRI	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	Izin Baru	27 April 2018	Satu Izin	
15	001741-MB-2018	SILUS SURATMI	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	Izin Baru	27 April 2018	Satu Izin	
16	001740-MB-2018	SUYITNO	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	Izin Baru	27 April 2018	Satu Izin	
14	0174200201042018	CV. ALAMANDA PERKASA AIDA SUSANTI	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	Izin Baru	27 April 2018	Satu Izin	
18	0173800201042018	CV. BERKAH JAYA BORNEO YON HANIFEL HAMID, ST	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	Izin Baru	27 April 2018	Satu Izin	
20	0169900201042018	OPTIK TIARA LINGGARJANTO BUDI OETOMO	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	Izin Baru	25 April 2018	Satu Izin	
12	0174400501042018	CV. ALAMANDA PERKASA AIDA SUSANTI	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	Izin Baru	27 April 2018	Satu Izin	
17	0173900501042018	CV. BERKAH JAYA BORNEO YON HANIFEL HAMID, ST	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	Izin Baru	27 April 2018	Satu Izin	
19	0170000501042018	OPTIK TIARA LINGGARJANTO BUDI OETOMO	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	Izin Baru	25 April 2018	Satu Izin	

Showing 11 to 20 of 20 entries

First Previous 1 2 Next Last

# Administrator

Setting Pengguna | Aplikasi Layanan: X

https://perizinan.balikipapan.go.id/backoffice/pengguna

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU**  
KOTA BALIKPAPAN

Home Reporting Monitoring Verifikasi Verifikasi Verifikasi Verifikasi Konfigurasi Pelayanan Pelayanan IMB Tim Teknis Tim Teknis Back Office Kasir Penyerahan Pengaduan

Logout sebagai Natalia Sarah Pahlevi

Setting Pengguna

Tambah Pengguna

Show 10 entries Search:

Username	Nama Asli Pengguna	Log Masuk Terakhir	Aksi
abdi_wardana	Abdi Wardana	1 Tahun, 10 Bulan, 2 Minggu, 6 Hari, 16 Jam, 3 Menit	
adm-diginet	adm-diginet	1 Tahun, 3 Bulan, 3 Minggu, 17 Jam, 49 Menit	
admin	admin	1 Hari, 1 Jam, 27 Menit	
alfarjal	M. Farid Rizal	7 Bulan, 3 Minggu, 6 Hari, 41 Menit	
andri	andri	1 Tahun, 1 Minggu, 4 Hari, 19 Jam, 22 Menit	
andrie_saputra	Andrie Saputra	0 Menit	
andriesaputra46	Andrie Saputra	2 Jam, 31 Menit	
ardiansyah	ARDIANSYAH	2 Tahun, 9 Bulan, 4 Hari, 6 Jam, 28 Menit	
asiah	Asiah	7 Bulan, 4 Minggu, 1 Hari, 4 Jam, 2 Menit	
asmi	asmi	3 Jam, 10 Menit	

Showing 1 to 10 of 73 entries

Copyright © 2018 Komkominfo v 3.01.14

## Mekanisme Perizinan

BPMPT | Pemerintah Kota Balikpapan

investasi.balikipapan.go.id/web/content/index/51/mekanisme-perizinan

**DPMPPT**  
PEMERINTAH KOTA BALIKPAPAN

HALAMAN BERUMUM TENTANG KAMI PELAYANAN PROFIL INVESTASI DOWNLOAD PPID KONTAK

### Mekanisme Perizinan

Surat Izin Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP)

PENGUMUMAN

- Pindah Gedung Kantor
- Libur Pelayanan Selama Hari Raya Idul Fitri
- Jam Pelayanan Selama Bulan Puasa

Eksternal Link

**BKPM**  
BADAN KOORDINASI  
PENANAMAN MODAL

**dpmpptsp**

**SITANGGAP**

18:40  
29/04/2018





**PEMERINTAH KOTA BALIKPAPAN**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN**  
**PERIZINAN TERPADU**  
**( DPMPT )**

Jl. Ruhui Rahayu I RT. 08 No. 09 Kel. Sepinggan Baru. Telp. (0542) 8512311 Fax. (0542) 8702699  
Website : [investasi.balikpapan.go.id](http://investasi.balikpapan.go.id), e-mail : [dpmppt.bpp@gmail.com](mailto:dpmppt.bpp@gmail.com)  
BALIKPAPAN

KEPUTUSAN  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU  
KOTA BALIKPAPAN

NOMOR : 188.4/93 /DPMPT

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ( SOP ) PERIZINAN ONLINE DI LINGKUNGAN  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU

- Menimbang : a. bahwa untuk menjamin penyelenggaraan tugas-tugas pelayanan secara efektif, efisien, responsive, transparan dan akuntabel , perlu disusun Standar Operasional Prosedur ( SOP ) khususnya SOP Perizinan Online di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan;
- b. bahwa Standar Operasional Prosedur ( SOP ) sebagaimana dimaksud huruf a diatas , perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan .
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 27 Tahun 1959 Tentang Penetapan Undang – undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 Tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9 ) sebagai Undang-undang ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820 );
2. Undang – undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara Yang bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 3851 );
3. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang- undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844 );
4. Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia



Nomor 5038 );

5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887 );
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan ;
8. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah ( Tambahan Lembaran Daerah Kota Balikpapan Nomor 26 );
9. Peraturan Walikota Balikpapan Nomor 54 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu ( Berita Daerah Kota Balikpapan Tahun 2016 Nomor 54 );

MEMUTUSKAN

- Menetapkan  
Pertama :
- Kedua :
- Ketiga :
- Keempat :
- Standar Operasional Prosedur ( SOP ) Perizinan Online di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan merupakan pedoman dalam melaksanakan tugas dan fungsi di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Balikpapan;
- Sekretaris dan Kepala-kepala Bidang pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan melaksanakan pembinaan, monitoring dan evaluasi serta pelaporan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur ( SOP ) Perizinan Online dilingkungan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan;
- Standar Operasional Prosedur ( SOP ) Perizinan Online dilingkungan Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini;
- Setiap Aparatur Sipil Negara dan Non Aparatur Sipil Negara dilingkungan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan wajib melaksanakan Standar Operasional Prosedur ( SOP ) Perizinan Online dan apabila tidak melaksanakan hal tersebut, akan diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;

Kelima : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Balikpapan  
Pada tanggal : 25 April 2017

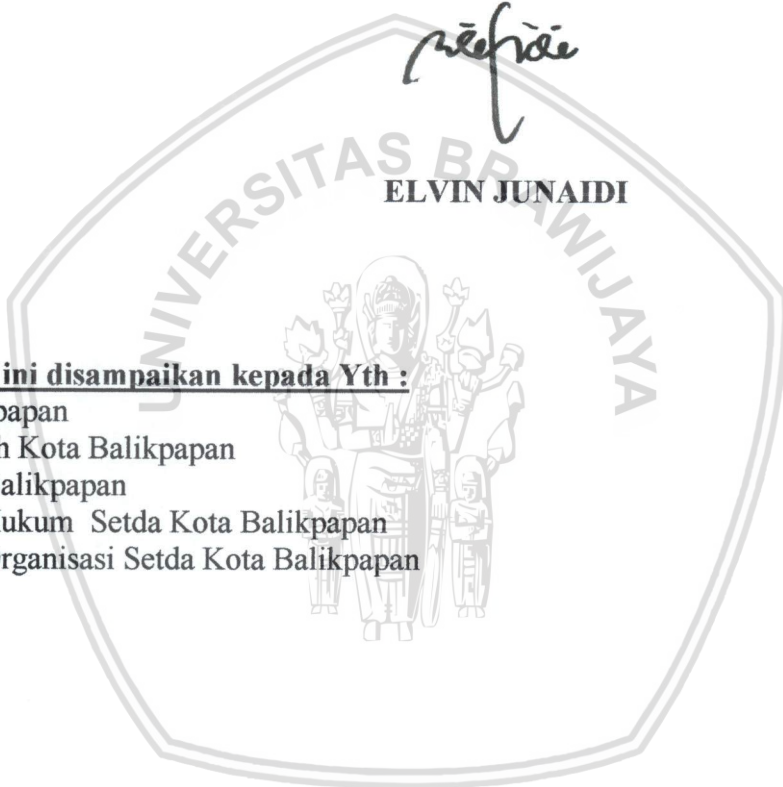
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PERIZINAN TERPADU  
KOTA BALIKPAPAN**



**ELVIN JUNAIDI**

**Salinan Keputusan ini disampaikan kepada Yth :**

1. Wali Kota Balikpapan
2. Sekretaris Daerah Kota Balikpapan
3. Inspektur Kota Balikpapan
4. Kepala Bagian Hukum Setda Kota Balikpapan
5. Kepala Bagian Organisasi Setda Kota Balikpapan



Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan  
Nomor : 188.4 / 93 /DPMPT  
Tentang : Standar Operasional Prosedur ( SOP ) Perizinan Online di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu

NO.	JENIS PELAYANAN	DINAS TEKNIS TERKAIT
1	Izin Gangguan	Sat Pol PP/ Kecamatan/ Kelurahan
2	Surat Izin Usaha Perdagangan	Dinas Perdagangan
3	Izin Usaha Industri	Dinas Perindustrian
4	Izin Usaha Konstruksi	Dinas Pekerjaan Umum
5	Tanda Daftar Usaha Pariwisata	Dinas Pemuda,Olahraga dan Pariwisata
6	Tanda Daftar Gudang	Dinas Perdagangan
7	Tanda Daftar Perusahaan	Dinas Perdagangan

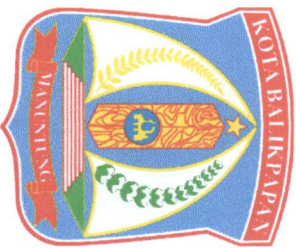
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PERIZINAN TERPADU  
KOTA BALIKPAPAN



ELVIN JUNAIDI





PEMERINTAH KOTA BALIKPAPAN  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU

Nomor SOP	188.4/93/DPMP
Tanggal Pembuatan	15 Maret 2017
Tanggal Revisi	25 April 2017
Tanggal Pengesahan	29 Maret 2017

Kepala DPMP,  
  
*refia*  
  
Drs. Elvin Junaedi, M.Si  
Pembina Tingkat I (IV/b)

JUDUL SOP : PELAYANAN PERIZINAN ONLINE IZIN GANGGUAN

- DASAR HUKUM :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
  2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah.
  3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
  4. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
  5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
  6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Organisasi Dan Tata Kerja Pelayanan Terpadu Di Daerah.
  7. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan.
  8. Peraturan Walikota Balikpapan Nomor 17 tahun 2013 Tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur, Standar Pelayanan dan Etika Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Balikpapan.
  9. Peraturan Walikota Balikpapan Nomor 5 tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu.

KETERKAITAN :

PERALATAN / PERLENGKAPAN :



















<p>1. SOP IZIN GANGGUAN</p>	<p>2. Persyaratan dan kelengkapan izin</p> <p>3. Komputer / Printer / Scanner / Alat Tulis Kantor / dll</p> <p>4. Jaringan Internet</p> <p>5. Buku Agenda</p>
<p>PERINGATAN</p> <p>1. Pentingnya kecermatan dan ketelitian petugas pelayanan pendaftaran dalam mengecek berkas permohonan sehingga tidak terjadi penolakan berkas oleh BO.</p> <p>2. Standar Operasional Prosedur yang disusun diberlakukan pada kondisi semua pejabat terkait ada di tempat dan semua persyaratan kelengkapan permohonan terpenuhi.</p> <p>3. Keterlambatan pengecekan lapangan dan penyampaian BAPL dari petugas lapangan pasca pengecekan lapangan akan menyebabkan proses perizinan tidak tepat waktu/terlambat.</p> <p>4. Apabila berkas tidak lengkap maka akan dikembalikan ke Pemohon untuk dilengkapi.</p>	<p>PENCATATAN DAN PENDATIAN :</p> <p>1. Mencatat setiap permohonan izin yang masuk dan meng-update status terkini izin tersebut (apabila berkas sudah lengkap dan benar).</p> <p>2. Membuat checklist kelengkapan dokumen persyaratan izin.</p> <p>3. Menyampaikan progres melalui SMS atau Email</p>






STANDAR OPERATING PROCEDURE PELAYANAN ONLINE PENERBITAN IZIN GANGGUAN

No.	Kegiatan	Pelaksana						Pimpinan				Mutu Baku			
		Pemohon	Petugas Loket	Bagian Penjadwalan	Tim Teknis	Petugas Entry Data	Bendahara Penerima SKRD	Kasi Perizinan Usaha I	Kabid Perizinan Usaha	Kepala Dinas	Bagian Arsip Data	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	Mendftar dan mengupload berkas pada Website DPMPT											Softcopy Berkas pemohonan	15 menit	Tanda Terima	H1
2	Meneiti kelengkapan formulir dan berkas persyaratan kemudian mencetak berkas yang telah diupload		tidak	ya								Berkas permohonan, Lembar kendali berkas	15 menit	Lembar Kendali Berkas	
3	Menjadwalkan waktu peninjauan dan pembuatan surat tugas											Berkas permohonan, Lembar kendali berkas	10 menit	Surat Tugas	H1
4	Meninjau Lokasi											Berkas permohonan, lembar kendali, surat tugas, Berita acara Pemeriksaan	1 hari	Berita Acara Peninjauan (BAP)	H2
5	Mencetak Resume											Berkas permohonan, lembar kendali, Berita acara Pemeriksaan, Resume	15 menit	Lembar Kendali Berkas	H3
6	Memverifikasi Resume											Berkas permohonan, lembar kendali, Berita acara Pemeriksaan, Resume	15 menit	Lembar Kendali Berkas	H7
7	Menghitung Retribusi							tidak				Berkas permohonan, lembar kendali, Berita acara Pemeriksaan	10 menit	SKRD	H8
8	Membayar SKRD											Surat Keterangan Retribusi Daerah (SKRD)	10 menit	SKRD yang telah dibayar	(Tergantung Pemohon)
9	Mencetakan SKRD											Surat keterangan Retribusi Daerah (SKRD)	10 menit	SKRD yang telah dibayar	H9
10	Mencetakan Izin											Berkas permohonan, lembar kendali, Berita acara Pemeriksaan, SKRD, Izin cetak	10 menit	Draft Izin Terbit	H10
11	Memverifikasi Izin Terbit											Berkas permohonan, lembar kendali, Berita acara Pemeriksaan, SKRD, Izin cetak	15 menit	Draft Izin Terbit	H11
12	Merandatangani Izin Terbit											Berkas permohonan, lembar kendali, Berita acara Pemeriksaan, SKRD, Izin cetak	15 menit	Izin Terbit yang telah disejui	H12
13	Mengarsipkan Data											Berkas permohonan, lembar kendali, Berita acara Pemeriksaan, SKRD, Izin cetak, Fc Izin erbit	10 menit	Dokumen Arsip	H12
14	Menghubungi dan menyerahkan izin kepada pemohon dan mengecek berkas yang asli apakah sesuai dengan yang diupload, jika sesuai izin diberikan, jika tidak izin akan dibatalkan		tidak									Izin Terbit	5 menit	Izin Terbit	H12
15	Menerima izin yang telah diterbitkan		ya									Izin Terbit, Buku landa terima izin		Izin Terbit	H12





PEMERINTAH KOTA BALIKPAPAN  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU










	Nomor SOP	188.4 /93/ DPMPT
	Tanggal Pembuatan	15 Maret 2017
	Tanggal Revisi	25 April 2017
	Tanggal Pengesahan	29 Maret 2017
Disahkan oleh		Kepala DPMPT, 
JUDUL SOP :		<u>Drs. Elvin Junaidi, M.Si</u> Pembina Tingkat I ( IV/b )  PELAYANAN PERIZINAN ONLINE SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP)
DASAR HUKUM :		
KUALIFIKASI PELAKSANA :		
<div>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</div> <div>2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah.</div> <div>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.</div> <div>4. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.</div> <div>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.</div> <div>6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Organisasi Dan Tata Kerja Pelayanan Terpadu Di Daerah.</div> <div>7. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan.</div> <div>8. Peraturan Walikota Balikpapan Nomor 17 tahun 2013 Tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur, Standar Pelayanan dan Etika Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Balikpapan.</div> <div>9. Peraturan Walikota Balikpapan Nomor 5 tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu.</div>		

KETERKAITAN :	
1. SOP SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP)	
PERINGATAN	
<div>1. Pentingnya kecermatan dan ketelitian petugas pelayanan pendaftaran dalam mengecek berkas permohonan sehingga tidak terjadi penolakan berkas oleh BO.</div> <div>2. Standar Operasional Prosedur yang disusun diberlakukan pada kondisi semua pejabat terkait ada di tempat dan semua persyaratan kelengkapan permohonan terpenuhi.</div> <div>3. Apabila berkas tidak lengkap maka akan dikembalikan ke Pemohon untuk dilengkapi.</div>	
PERALATAN / PERLENGKAPAN :	
<div>1. Persyaratan dan kelengkapan izin</div> <div>2. Komputer / Printer / Scanner / Alat Tulis Kantor / dll</div> <div>3. Jaringan Internet</div> <div>4. Buku Agenda</div>	
PENCATATAN DAN PENDATAAN :	
<div>1. Mencatat setiap permohonan izin yang masuk dan meng-update status terkini izin tersebut (apabila berkas sudah lengkap dan benar).</div> <div>2. Membuat checklist kelengkapan dokumen persyaratan izin.</div> <div>3. Menyampaikan progres melalui SMS atau Email</div>	



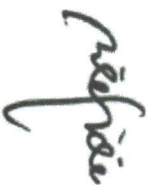


STANDAR OPERATING PROCEDURE PELAYANAN ONLINE SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP)

No.	Kegiatan	Pelaksana				Pimpinan			Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Petugas Loket	Petugas Entry Data	Kasi Perizinan Usaha I	Kabid Perizinan Usaha	Kepala Dinas	Bagian Arsip Data	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mendaftar dan mengupload berkas pada Website DPMPT								Softcopy Berkas permohonan	15 menit	Tanda Terima	H1
2	Meneliti kelengkapan formulir dan berkas persyaratan kemudian mencetak berkas yang telah diupload								Berkas permohonan, Lembar kendali berkas	15 menit	Lembar Kendali Berkas	H1
3	Mengentry Data dan Mencetakan Izin								Berkas permohonan, lembar kendali, Izin Cetak	10 menit	Draft Izin Terbit	H1
4	Memverifikasi Izin Terbit								Berkas permohonan, lembar kendali, Izin Cetak	15 menit	Draft Izin Terbit	H1
5	Mengoreksi Berkas Permohonan								Berkas permohonan, lembar kendali, Izin Cetak	15 menit	Draft Izin Terbit	H2
6	Penandatanganan Izin Terbit								Berkas permohonan, lembar kendali, Izin Cetak	15 menit	Izin Terbit yang telah disetujui	H2
7	Pengarsipan Data								Berkas permohonan, lembar kendali, Izin Cetak, Fotocopy Izin terbit	10 menit	Dokumen Arsip	H2
8	Menghubungi dan menyerahkan Izin kepada pemohon dan mengecek berkas yang asli apakah sesuai dengan yang diupload, jika sesuai izin diberikan, jika tidak izin akan dibatalkan								Izin Terbit	10 menit	Izin Terbit	H2
9	Penyerahan Izin kepada Pemohon								Izin Terbit, Buku tanda terima Izin.	5 menit	Izin Terbit	H2












PEMERINTAH KOTA BALIKPAPAN  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU

	Nomor SOP	18.4 / 93 / DPMPT
	Tanggal Pembuatan	15 Maret 2017
	Tanggal Revisi	25 April 2017
	Tanggal Pengesahan	29 Maret 2017
Disahkan oleh		Kepala DPMPT, 
JUDUL SOP :		<u>Drs. Elvin Junaidi, M.Si</u> Pembina Tingkat I ( IV/b )  PELAYANAN PERIZINAN ONLINE IZIN USAHA INDUSTRI (IUI)
DASAR HUKUM :		
KUALIFIKASI PELAKSANA :		
<div>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</div> <div>2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah.</div> <div>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.</div> <div>4. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.</div> <div>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.</div> <div>6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Organisasi Dan Tata Kerja Pelayanan Terpadu Di Daerah.</div> <div>7. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan.</div> <div>8. Peraturan Walikota Balikpapan Nomor 17 tahun 2013 Tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur, Standar Pelayanan dan Etika Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Balikpapan.</div> <div>9. Peraturan Walikota Balikpapan Nomor 5 tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu.</div>		






STANDAR OPERATING PROCEDURE PELAYANAN ONLINE IZIN USAHA INDUSTRI (IUI)

No.	Kegiatan	Pelaksana					Pimpinan			Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Petugas Loket	Petugas Entry Data	Kasi Perizinan Usaha II	Kabid Perizinan Usaha	Kepala Dinas	Bagian Arsip Data	Kelengkapan	Waktu	Output		
1	Mendaftar dan mengupload berkas pada Website DPMPT								Softcopy Berkas permohonan	15 menit	Tanda Terima	H1	
2	Meneliti kelengkapan formulir dan berkas persyaratan kemudian mencetak berkas yang telah diupload								Berkas permohonan, Lembar kendali berkas	15 menit	Lembar Kendali Berkas	H1	
3	Mengentry Data dan Mencetakan Izin								Berkas permohonan, lembar kendali, Izin Cetak	10 menit	Draft Izin Terbit	H2	
4	Memverifikasi Izin Terbit								Berkas permohonan, lembar kendali, Izin Cetak	15 menit	Draft Izin Terbit	H3	
5	Mengoreksi Berkas Permohonan								Berkas permohonan, lembar kendali, Izin Cetak	15 menit	Draft Izin Terbit	H4	
6	Penandatanganan Izin Terbit								Berkas permohonan, lembar kendali, Izin Cetak	15 menit	Izin Terbit yang telah disetujui	H5	
7	Pengarsipan Data								Berkas permohonan, lembar kendali, Izin Cetak, Fotocopy Izin terbit	10 menit	Dokumen Arsip	H5	
8	Menghubungi dan menyerahkan Izin kepada pemohon dan mengecek berkas yang asli apakah sesuai dengan yang diupload, jika sesuai izin diberikan, jika tidak izin akan dibatalkan								Izin Terbit	10 menit	Izin Terbit	H5	
9	Penyerahan Izin kepada Pemohon								Izin Terbit, Buku tanda terima izin.	5 menit	Izin Terbit	H5	



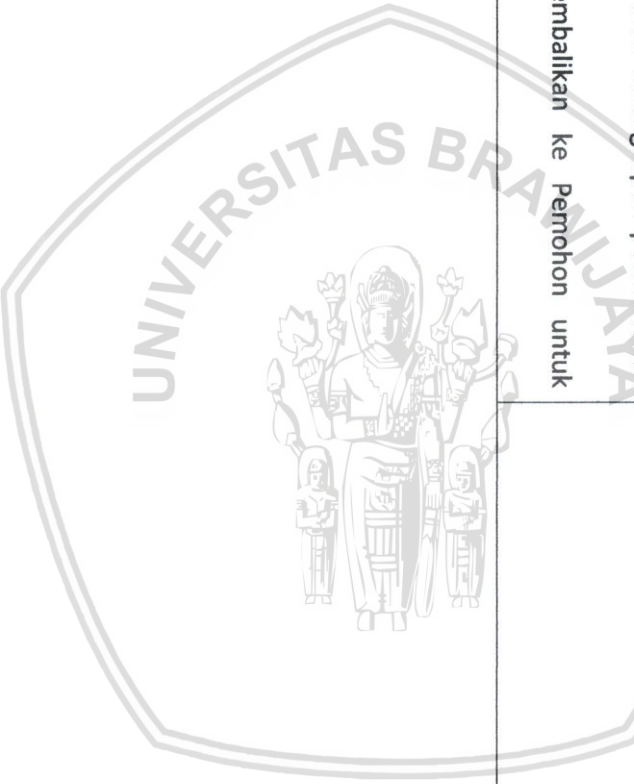


PEMERINTAH KOTA BALIKPAPAN  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU

		Nomor SOP	188.4 / 93 / DPMPT
		Tanggal Pembuatan	15 Maret 2017
		Tanggal Revisi	25 April 2017
		Tanggal Pengesahan	29 Maret 2017
		Disahkan oleh	Kepala DPMPT, 
		JUDUL SOP :	<u>Drs. Elvin Junaidi, M.Si</u> Pembina Tingkat I ( IV/b ) <b>PELAYANAN PERIZINAN ONLINE IZIN USAHA KONSTRUKSI</b> <b>(IUK)</b>
DASAR HUKUM :		KUALIFIKASI PELAKSANA :	
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.		1. Sarjana / Diploma / SMU / SMK Sederajat	
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah.		2. Memahami tentang Pelayanan Perizinan	
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.		3. Memiliki Pemahaman tentang persyaratan perizinan	
4. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.		4. Mampu mengoperasikan peralatan komputer	
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.			
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Organisasi Dan Tata Kerja Pelayanan Terpadu Di Daerah.			
7. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan.			
8. Peraturan Walikota Balikpapan Nomor 17 tahun 2013 Tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur, Standar Pelayanan dan Etika Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Balikpapan.			
9. Peraturan Walikota Balikpapan Nomor 5 tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu.			












KETERKAITAN :	
1. SOP IZIN USAHA JASA KONSTRUKSI (IUJK)	
PERINGATAN	PERALATAN / PERLENGKAPAN :
1. Pentingnya kecermatan dan ketelitian petugas pelayanan pendaftaran dalam mengecek berkas permohonan sehingga tidak terjadi penolakan berkas oleh BO. 2. Standar Operasional Prosedur yang disusun diberlakukan pada kondisi semua pejabat terkait ada di tempat dan semua persyaratan kelengkapan permohonan terpenuhi. 3. Apabila berkas tidak lengkap maka akan dikembalikan ke Pemohon untuk dilengkapi.	1. Peralatan dan kelengkapan izin 2. Komputer / Printer / Scanner / Alat Tulis Kantor / dll 3. Jaringan Internet 4. Buku Agenda
PENCATATAN DAN PENDATAAN :	
	1. Mencatat setiap permohonan izin yang masuk dan meng-update status terkini izin tersebut (apabila berkas sudah lengkap dan benar). 2. Membuat checklist kelengkapan dokumen persyaratan izin. 3. Menyampaikan progres melalui SMS atau Email



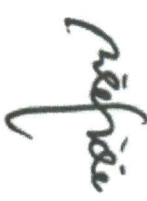


STANDAR OPERATING PROCEDURE PELAYANAN ONLINE IZIN USAHA JASA KONSTRUKSI (IUK)

No.	Kegiatan	Pelaksana					Pimpinan			Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Petugas Loket	Petugas Entry Data	Kasi Perizinan Usaha II	Kabid Perizinan Usaha	Kepala Dinas	Bagian Arsip Data	Kelengkapan	Waktu	Output		
1	Mendaftar dan mengupload berkas pada Website DPMP								Softcopy Berkas permohonan	15 menit	Tanda Terima	H1	
2	Meneliti kelengkapan formulir dan berkas persyaratan kemudian mencetak berkas yang telah diupload								Berkas permohonan, Lembar kendali berkas	15 menit	Lembar Kendali Berkas	H1	
3	Mengentry Data dan Mencetakan Izin								Berkas permohonan, lembar kendali, Izin Cetak	10 menit	Draft Izin Terbit	H1	
4	Memverifikasi Izin Terbit								Berkas permohonan, lembar kendali, Izin Cetak	15 menit	Draft Izin Terbit	H2	
5	Mengoreksi Berkas Permohonan								Berkas permohonan, lembar kendali, Izin Cetak	15 menit	Draft Izin Terbit	H3	
6	Penandatanganan Izin Terbit								Berkas permohonan, lembar kendali, Izin Cetak	15 menit	Izin Terbit yang telah disetujui	H3	
7	Pengarsipan Data								Berkas permohonan, lembar kendali, Izin Cetak, Fotocopy Izin terbit	10 menit	Dokumen Arsip	H3	
8	Menghubungi dan menyerahkan izin kepada pemohon dan mengecek berkas yang asli apakah sesuai dengan yang diupload, jika sesuai izin diberikan, jika tidak izin akan dibatalkan								Izin Terbit	10 menit	Izin Terbit	H3	
9	Penyerahan Izin kepada Pemohon								Izin Terbit, Buku tanda terima Izin.	5 menit	Izin Terbit	H3	











PEMERINTAH KOTA BALIKPAPAN  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU

		Nomor SOP	188.4 / 93 / DPMPT
		Tanggal Pembuatan	15 Maret 2017
		Tanggal Revisi	25 April 2017
		Tanggal Pengesahan	29 Maret 2017
		Disahkan oleh	Kepala DPMPT, 
		JUDUL SOP :	<u>Drs. Elvin Junaidi, M.Si</u> Pembina Tingkat I ( IV/b ) PELAYANAN PERIZINAN ONLINE TANDA DAFTAR USAHA PARIWISATA (TDUP)
DASAR HUKUM :		KUALIFIKASI PELAKSANA :	
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.		1. Sarjana / Diploma / SMU / SMK Sederajat	
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah.		2. Memahami tentang Pelayanan Perizinan	
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.		3. Memiliki Pemahaman tentang persyaratan perizinan	
4. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.		4. Mampu mengoperasikan peralatan komputer	
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.			
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Organisasi Dan Tata Kerja Pelayanan Terpadu Di Daerah.			
7. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan.			
8. Peraturan Walikota Balikpapan Nomor 17 tahun 2013 Tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur, Standar Pelayanan dan Etika Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Balikpapan.			
9. Peraturan Walikota Balikpapan Nomor 5 tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu.			







STANDAR OPERATING PROCEDURE PELAYANAN ONLINE TANDA DAFTAR USAHA PARIWISATA (TDUP)

No.	Kegiatan	Pelaksana					Pimpinan			Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Petugas Loket	Petugas Entry Data	Kasi Perizinan Usaha II	Kabid Perizinan Usaha	Kepala Dinas	Bagian Arsip Data	Kelengkapan	Waktu	Output		
1	Mendaftar dan mengupload berkas pada Website DPMP								Softcopy Berkas permohonan	15 menit	Tanda Terima	H1	
2	Meneliti kelengkapan formulir dan berkas persyaratan kemudian mencetak berkas yang telah diupload								Berkas permohonan, Lembar kendali berkas	15 menit	Lembar Kendali Berkas	H1	
3	Mengentry Data dan Mencetakan Izin								Berkas permohonan, lembar kendali, Izin Cetak	10 menit	Draft Izin Terbit	H2	
4	Memverifikasi Izin Terbit								Berkas permohonan, lembar kendali, Izin Cetak	15 menit	Draft Izin Terbit	H3	
5	Mengoreksi Berkas Permohonan								Berkas permohonan, lembar kendali, Izin Cetak	15 menit	Draft Izin Terbit	H4	
6	Penandatanganan Izin Terbit								Berkas permohonan, lembar kendali, Izin Cetak	15 menit	Izin Terbit yang telah disetujui	H5	
7	Pengarsipan Data								Berkas permohonan, lembar kendali, Izin Cetak, Fotocopy Izin terbit	10 menit	Dokumen Arsip	H5	
8	Menghubungi dan menyerahkan izin kepada pemohon dan mengecek berkas yang asli apakah sesuai dengan yang diupload, jika sesuai izin diberikan, jika tidak izin akan dibatalkan								Izin Terbit	10 menit	Izin Terbit	H5	
9	Penyerahan izin kepada Pemohon								Izin Terbit, Buku tanda terima izin.	5 menit	Izin Terbit	H5	





PEMERINTAH KOTA BALIKPAPAN  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU










	Nomor SOP	(88.4 / 93 / DPMPT
	Tanggal Pembuatan	15 Maret 2017
	Tanggal Revisi	25 April 2017
	Tanggal Pengesahan	29 Maret 2017
 Kepala DPMPT,	Disahkan oleh	
	JUDUL SOP :	PELAYANAN PERIZINAN ONLINE TANDA DAFTAR GUDANG (TDG)  Drs. Elvin Junaedi, M.Si Pembina Tingkat I (IV/b)
DASAR HUKUM :		KUALIFIKASI PELAKSANA :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.		1. Sarjana / Diploma / SMU / SMK Sederajat
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah.		2. Memahami tentang Pelayanan Perizinan
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.		3. Memiliki Pemahaman tentang persyaratan perizinan
4. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.		4. Mampu mengoperasikan peralatan komputer
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.		
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Organisasi Dan Tata Kerja Pelayanan Terpadu Di Daerah.		
7. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan.		
8. Peraturan Walikota Balikpapan Nomor 17 tahun 2013 Tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur, Standar Pelayanan dan Etika Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Balikpapan.		
9. Peraturan Walikota Balikpapan Nomor 5 tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu.		

KETERKAITAN :	
1. SOP TANDA DAFTAR GUDANG (TDG)	
	<div>1. Persyaratan dan kelengkapan izin</div> <div>2. Komputer / Printer / Scanner / Alat Tulis Kantor / dll</div> <div>3. Jaringan Internet</div> <div>4. Buku Agenda</div>
PERINGATAN	
<div>1. Pentingnya kecermatan dan ketelitian petugas pelayanan pendaftaran dalam mengecek berkas permohonan sehingga tidak terjadi penolakan berkas oleh BO.</div> <div>2. Standar Operasional Prosedur yang disusun diberlakukan pada kondisi semua pejabat terkait ada di tempat dan semua persyaratan kelengkapan permohonan terpenuhi.</div> <div>3. Apabila berkas tidak lengkap maka akan dikembalikan ke Pemohon untuk dilengkapi.</div>	<div>1. Mencatat setiap permohonan izin yang masuk dan meng-update status terkini izin tersebut (apabila berkas sudah lengkap dan benar).</div> <div>2. Membuat checklist kelengkapan dokumen persyaratan izin.</div> <div>3. Menyampaikan progres melalui SMS atau Email</div>






STANDAR OPERATING PROCEDURE PELAYANAN ONLINE TANDA DAFTAR GUDANG (TDG)

No.	Kegiatan	Pelaksana				Pimpinan			Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Petugas Loket	Petugas Entry Data	Kasi Perizinan Usaha II	Kabid Perizinan Usaha	Kepala Dinas	Bagian Arsip Data	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mendaftar dan mengupload berkas pada Website DPMP								Softcopy Berkas permohonan	15 menit	Tanda Terima	H1
2	Meneliti kelengkapan formulir dan berkas persyaratan kemudian mencetak berkas yang telah diupload								Berkas permohonan, Lembar kendali berkas	15 menit	Lembar Kendali Berkas	H1
3	Mengentry Data dan Mencetakan Izin								Berkas permohonan, lembar kendali, Izin Cetak	10 menit	Draft Izin Terbit	H2
4	Memverifikasi Izin Terbit								Berkas permohonan, lembar kendali, Izin Cetak	15 menit	Draft Izin Terbit	H3
5	Mengoreksi Berkas Permohonan								Berkas permohonan, lembar kendali, Izin Cetak	15 menit	Draft Izin Terbit	H4
6	Penandatanganan Izin Terbit								Berkas permohonan, lembar kendali, Izin Cetak	15 menit	Izin Terbit yang telah disetujui	H5
7	Pengarsipan Data								Berkas permohonan, lembar kendali, Izin Cetak, Fotocopy Izin terbit	10 menit	Dokumen Arsip	H5
8	Menghubungi dan menyerahkan izin kepada pemohon dan mengecek berkas yang asli apakah sesuai dengan yang diupload, jika sesuai izin diberikan, jika tidak izin akan dibatalkan								Izin Terbit	10 menit	Izin Terbit	H5
9	Penyerahan Izin kepada Pemohon								Izin Terbit, Buku tanda terima izin.	5 menit	Izin Terbit	H5



PEMERINTAH KOTA BALIKPAPAN  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU

	Nomor SOP	188.4 /93/ DPMPT
	Tanggal Pembuatan	15 Maret 2017
	Tanggal Revisi	25 April 2017
	Tanggal Pengesahan	29 Maret 2017
Disahkan oleh		Kepala DPMPT, 
JUDUL SOP :		<u>Drs. Elvin Junaedi, M.Si</u> Pembina Tingkat I ( IV/b ) PELAYANAN PERIZINAN ONLINE TANDA DAFTAR PERUSAHAAN (TDP)
DASAR HUKUM :		
KUALIFIKASI PELAKSANA :		
<div>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</div> <div>2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah.</div> <div>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.</div> <div>4. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.</div> <div>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.</div> <div>6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Organisasi Dan Tata Kerja Pelayanan Terpadu Di Daerah.</div> <div>7. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan.</div> <div>8. Peraturan Walikota Balikpapan Nomor 17 tahun 2013 Tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur, Standar Pelayanan dan Etika Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Balikpapan.</div> <div>9. Peraturan Walikota Balikpapan Nomor 5 tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu.</div>		













KETERKAITAN :			
1. SOP TANDA DAFTAR PERUSAHAAN (TDP)			
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Persyaratan dan kelengkapan izin</li><li>2. Komputer / Printer / Scanner / Alat Tulis Kantor / dll</li><li>3. Jaringan Internet</li><li>4. Buku Agenda</li></ol>		
PERINGATAN			
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pentingnya kecermatan dan ketelitian petugas pelayanan pendaftaran dalam mengecek berkas permohonan sehingga tidak terjadi penolakan berkas oleh BO.</li><li>2. Standar Operasional Prosedur yang disusun diberlakukan pada kondisi semua pejabat terkait ada di tempat dan semua persyaratan kelengkapan permohonan terpenuhi.</li><li>3. Apabila berkas tidak lengkap maka akan dikembalikan ke Pemohon untuk dilengkapi.</li></ol>	<th data-cs="2" data-kind="parent">PENCAIATAN DAN PENDATAAN :</th> <th data-kind="ghost"></th> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Mencatat setiap permohonan izin yang masuk dan meng-update status terkini izin tersebut (apabila berkas sudah lengkap dan benar).</li><li>2. Membuat checklist kelengkapan dokumen persyaratan izin.</li><li>3. Menyampaikan progres melalui SMS atau Email</li></ol>	PENCAIATAN DAN PENDATAAN :	





STANDAR OPERATING PROCEDURE PELAYANAN ONLINE TANDA DAFTAR PERUSAHAAN (TDP)

No.	Kegiatan	Pelaksana				Pimpinan			Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Petugas Loker	Petugas Entry Data	Kasi Perizinan Usaha I	Kabid Perizinan Usaha	Kepala Dinas	Bagian Arsip Data	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mendaftar dan mengupload berkas pada Website DPMP								Softcopy Berkas permohonan	15 menit	Tanda Terima Berkas	H1
2	Meneliti kelengkapan formulir dan berkas persyaratan kemudian mencetak berkas yang telah diupload								Berkas permohonan, Lembar kendali berkas	15 menit	Lembar Kendali Berkas	H1
3	Mengentry Data dan Mencetakan izin								Berkas permohonan, lembar kendali, Izin Cetak	10 menit	Draft Izin Terbit	H1
4	Memverifikasi Izin Terbit								Berkas permohonan, lembar kendali, Izin Cetak	15 menit	Draft Izin Terbit	H1
5	Mengoreksi Berkas Permohonan								Berkas permohonan, lembar kendali, Izin Cetak	15 menit	Draft Izin Terbit	H2
6	Penandatanganan Izin Terbit								Berkas permohonan, lembar kendali, Izin Cetak	15 menit	Izin Terbit yang telah disetujui	H2
7	Pengarsipan Data								Berkas permohonan, lembar kendali, Izin Cetak, Fotocopy Izin terbit	10 menit	Dokumen Arsip	H2
8	Menghubungi dan menyerahkan izin kepada pemohon dan mengecek berkas yang asli apakah sesuai dengan yang diupload, jika sesuai izin diberikan, jika tidak izin akan dibatalkan								Izin Terbit	10 menit	Izin Terbit	H2
9	Penyerahan izin kepada Pemohon								Izin Terbit, Buku tanda terima izin.	5 menit	Izin Terbit	H2